

303.69  
C17s1  
ej.1

CCB 1139  
19912



CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTA

CONSULTORIA

“SEGUIMIENTO ACUERDOS DE CONCILIACION  
EN EQUIDAD  
SEDES COMUNITARIAS DE ENGATIVA Y  
CAZUCA”

LUIS CARLOS PEÑA MOSQUERA

DICIEMBRE DEL 2003



## CONTENIDO

|  | PÁG. |
|--|------|
| 1.0 MARCO GEOGRAFICO DE LA LOCALIDAD DE ENGATIVA | 3    |
| 2.0 OBJETIVOS DE LA CONSULTORIA                  | 5    |
| 3.0 ASPECTOS METODOLÓGICOS                       | 5    |
| 4.0 RESULTADOS                                   | 6    |
| 4.1 ROL DEL ENTREVISTADO DURANTE LA AUDIENCIA    | 6    |
| 4.2 TIPO DE ACUERDO                              | 7    |
| 4.3 TIPOLOGÍA DEL CONFLICTO                      | 8    |
| 4. 4 ACUERDOS CONCILIADOS                        | 9    |
| 4. 4.1 CONFLICTOS DE ARRENDAMIENTO               | 9    |
| 4.4.1.1 RAZONES DE CONSTRUCCIÓN DEL ACUERDO      | 9    |
| 4.4.1.2 SITUACIONES DESPUES DE LA AUDIENCIA      | 10   |
| 4.4.1.3 CUMPLIMIENTO DEL ACUERDO                 | 11   |
| 4. 4. 2 CONFLICTOS FAMILIARES                    | 12   |
| 4. 4. 2. 1 RAZONES DE CONSTRUCCIÓN DEL ACUERDO   | 12   |
| 4. 4. 2.2 SITUACIONES DESPUÉS DE LA AUDIENCIA    | 13   |
| 4. 4. 2. 3 CUMPLIMIENTO DEL ACUERDO              | 14   |
| 4.4.3 CONFLICTOS CIVILES                         | 14   |
| 4.4.3.1 RAZONES DE CONSTRUCCIÓN DEL ACUERDO      | 14   |
| 4.4.3.2 SITUACIONES DESPUÉS DE LA AUDIENCIA      | 15   |
| 4.4.3.3 CUMPLIMIENTO DEL ACUERDO                 | 16   |
| 4.5 RAZONES QUE CONTRIBUYERON AL ACUERDO         | 17   |
| 4.6 SITUACIONES DESPUÉS DE LA AUDIENCIA          | 19   |
| 4.7 HABILIDADES PARA RESOLVER PROBLEMAS          | 20   |
| <br>   |      |
| 1.0 MARCO GEOGRÁFICO DE LA LOCALIDAD DE CAZUCÁ   | 22   |
| 2.0 OBJETIVO DE LA CONSULTORÍA                   | 23   |

|   |    |
|---|----|
| 3.0 OBJETIVOS ESPECÍFICOS                                       | 23 |
| 3.1 METODOLOGÍA   | 23 |
| 4.0 RESULTADOS  | 24 |
| 4.1 ROL DEL ENTREVISTADO DURANTE LA AUDIENCIA                   | 24 |
| 4.2 TIPO DE ACUERDO   | 25 |
| 4.3 TIPOLOGÍA DEL CONFLICTO                                     | 26 |
| 4.4.1.1 RAZONES DE CONSTRUCCIÓN DEL ACUERDO                     | 27 |
| 4.4.1.2 SITUACIONES DESPUÉS DE LA AUDIENCIA. HUMEDAD            | 28 |
| 4.4.1.3 CUMPLIMIENTO DEL ACUERDO HUMEDAD                        | 29 |
| 4. 4. 2 CONFLICTOS FAMILIARES                                   | 30 |
| 4. 4. 2. 1 RAZONES DE CONSTRUCCIÓN DEL ACUERDO.                 | 30 |
| 4. 4. 2.2 SITUACIONES DESPUÉS DE LA AUDIENCIA                   | 31 |
| 4.4.1.3 CUMPLIMIENTO DEL ACUERDO. FAMILIA                       | 32 |
| 4.4.3 CONFLICTOS CONVIVENCIA.                                   | 33 |
| 4.4.3.1 RAZONES DE CONSTRUCCIÓN DEL ACUERDO                     | 33 |
| 4.4.3.2 SITUACIONES DESPUÉS DE LA AUDIENCIA                     | 34 |
| 4.4.3.3 CUMPLIMIENTO DEL ACUERDO CONVIVENCIA                    | 35 |
| 4.4.1.1 RAZONES DE CONSTRUCCIÓN DEL ACUERDO.                    |    |
| ARRENDAMIENTO.  | 36 |
| 4.4.1.2 SITUACIONES DESPUÉS DE LA AUDIENCIA. ARRENDAMIENTO      | 37 |
| 4.4.1.3 CUMPLIMIENTO DEL ACUERDO. ARRENDAMIENTO                 | 38 |
| 4.4.3.1 RAZONES DE CONSTRUCCIÓN DEL ACUERDO. CONFLICTOS CIVILES | 39 |
| 4.4.3.2 SITUACIONES DESPUÉS DE LA AUDIENCIA. CONFLICTOS CIVILES | 40 |
| 4.4.3.3 CUMPLIMIENTO DEL ACUERDO                                | 41 |
| 4.5 RAZONES QUE CONTRIBUYERON AL ACUERDO                        | 42 |
| HABILIDADES DEL CONCILIADOR                                     | 43 |
| 5.0 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES                              | 46 |



## **SEGUIMIENTO ACUERDOS DE CONCILIACION EN EQUIDAD SEDE COMUNITARIA DE ENGATIVÁ**

La presente consultoría se llevó a cabo teniendo como base la CONCILIACIÓN EN EQUIDAD, instaurada como uno de los Mecanismos Alternativos para la Solución de los conflictos desarrollado por las leyes 23 de 1.991 y 446 de 1.998, que promueve la construcción de soluciones participativas, pacíficas y eficaces a los conflictos que se presentan entre los miembros de una comunidad, mediante la intermediación de un tercero, quien es miembro de la misma comunidad.

Busca generar espacios de construcción de alternativas de CONVIVENCIA basadas en el respeto por la diferencia y la recuperación de la palabra en la búsqueda de solución de conflictos, lo cual supone un mejoramiento en la calidad de vida de las comunidades permitiendo el acceso a alternativas de justicia y equidad en lo cotidiano.

El CONCILIADOR EN EQUIDAD es una persona con capacidades y cualidades que la comunidad reconoce para que facilite la construcción de soluciones a los conflictos que se presenten entre particulares o en la comunidad.

En el Distrito Capital se ha venido aplicando este mecanismo en las sedes comunitarias de Engativá, Cazucá, Kennedy y Ciudad Bolívar.

Bajo los principios que promovieron su aplicación, se realizó la presente consultoría orientada a evaluar los resultados derivados de las audiencias de conciliación realizadas en Engativá.

En la primera parte, se realiza una breve descripción de la localidad donde está ubicada la sede de la Cámara de Comercio, objeto del estudio. Posteriormente, se presentan los resultados de las encuestas aplicadas a las partes en conflicto y finalmente, se plantean algunas conclusiones y recomendaciones.

## 1.0 MARCO GEOGRAFICO DE LA LOCALIDAD DE ENGATIVA

La localidad de Engativá está situada en una zona plana; su zona de influencia pertenece a las cuencas de los ríos Bogotá, Fucha, Salitre y Juan Amarillo y a los humedales de El Jaboque y al lago de Santa María. Está ubicada en el noroccidente de la capital y tiene una extensión de 3.588 hectáreas, que corresponden al 4.18% del área del Distrito Capital; por su extensión, es la décima localidad del Distrito.

Posee zonas residenciales, de uso múltiple, o barrios subnormales que se encuentran ubicados en zonas de riesgo, cerca de humedales o en áreas de desarrollo industrial.

La localidad se divide en seis zonas, que corresponden a condiciones similares de estratificación variada, población, y destinación económica.

### ZONA CENTRAL

Agrupar barrios urbanizados en su mayoría con programas de auto-construcción, pertenecientes al estrato tres. Es la zona con mayor presencia institucional.

### ZONA ENGATIVA-PUEBLO:

Se encuentra al sur oriente de la localidad. Presenta una alta densidad en cuanto a viviendas, barrios y población. La mayoría de habitantes pertenece al estrato dos. Allí se encuentra gran número de urbanizaciones sin legalizar, lo mismo que los servicios públicos domiciliarios.

Las condiciones de vida, educación, vivienda y economía familiar son deficientes. Así mismo, presenta altos índices de maltrato familiar, pandillas juveniles y hurto al comercio.

## ZONA DEL RIO JUAN AMARILLO

Incluye los barrios cercanos a este río. La parte superior de esta zona pertenece al estrato tres, y la inferior al estrato dos. Incluye barrios ilegales como LAS PALMAS que carecen de servicios públicos. Un gran número de sus habitantes tiene necesidades básicas insatisfechas, por condiciones de hacinamiento y por la contaminación ambiental del río.

### ZONA NOROCCIDENTAL:

Está ubicada en el sector bajo de la localidad, hacia el norte, agrupando grupos de conjuntos residenciales de estrato tres: Ciudadela Colsubsidio, Bolivia, Villas de Granada y el Cortijo. Por su cercanía con el río Juan Amarillo, presenta problemas de contaminación.

### ZONA SUR ORIENTAL:

Agrupar barrios estrato tres y cuatro, por lo que posee una calidad de vida superior a la de otras zonas de la localidad.

Las principales necesidades son el mejoramiento de la infraestructura vial, así como la seguridad.

Es la zona que presenta mayores índices de venta y consumo de estupefacientes y robo de automotores.

### ZONA INDUSTRIAL:

La zona de Alamos agrupa pequeñas, medianas y grandes industrias, lo que genera un alto flujo de vehículos, problemas de invasión del espacio público, contaminación del aire y auditiva.

Cuenta con una zona residencial, que está en constante riesgo de explosión y de incendio.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Información suministrada por la Sede de Conciliación Comunitaria de Engativá. 2003.



## **2.0 OBJETIVOS DE LA CONSULTORIA**

Realizar la evaluación de los resultados y análisis de los acuerdos comunitarios efectuados en la Sede de Conciliación Comunitaria de Engativá, para verificar su cumplimiento total o parcial.

Para el logro de este propósito, se plantearon los siguientes objetivos específicos del estudio:

- Verificar el cumplimiento total o parcial de 150 acuerdos de conciliación.
- Identificar los tipos de conflictos presentados en la comunidad
- Identificar habilidades del conciliador en equidad, características de las partes que actuaron en la audiencia, las opciones que se presentaron, la importancia del sitio donde se efectuó la audiencia, y el trámite adelantado en ella.
- Identificar la situación de las partes después de la audiencia en los siguientes aspectos: Mejoramiento de la relación entre las partes, restablecimiento de la comunicación y reconciliación, claridad del conflicto, y habilidades para resolver por sí mismo un conflicto.

## **3.0 ASPECTOS METODOLÓGICOS**

Mediante llamadas telefónicas se aplicó una encuesta a las personas que acordaron una conciliación en la Sede de Engativá, durante el año 2.003.

Se realizaron 150 llamadas, de las cuales 63 no fueron efectivas debido a cambio de residencia de las partes, traslados fuera de la ciudad, daños en las líneas telefónicas, entre otros.

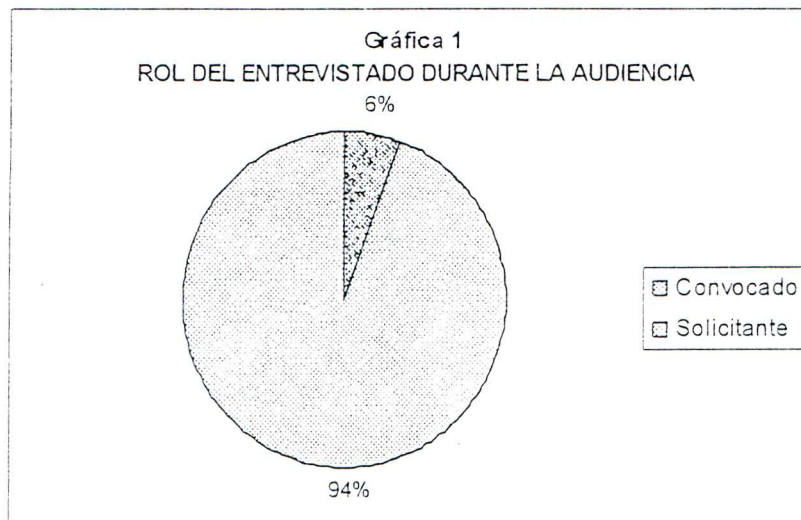
En las encuestas se indagó sobre el rol del entrevistado (solicitante o convocado) en la conciliación, las características del problema y las razones por las cuales se suscribió o no el acuerdo (habilidades del conciliador, características de la otra parte, tipo de sitio en el que se llevó a cabo la audiencia, trámite que adelantó la sede comunitaria y opciones discutidas por las partes).

Igualmente, se interrogó sobre las situaciones presentadas después de la audiencia en términos del mejoramiento de la relación entre las partes, restablecimiento de la comunicación, reconciliación con la otra persona, recomendación de la utilización de la conciliación comunitaria, claridad en el conflicto y habilidades para resolver sus propios problemas.

#### 4.0 RESULTADOS

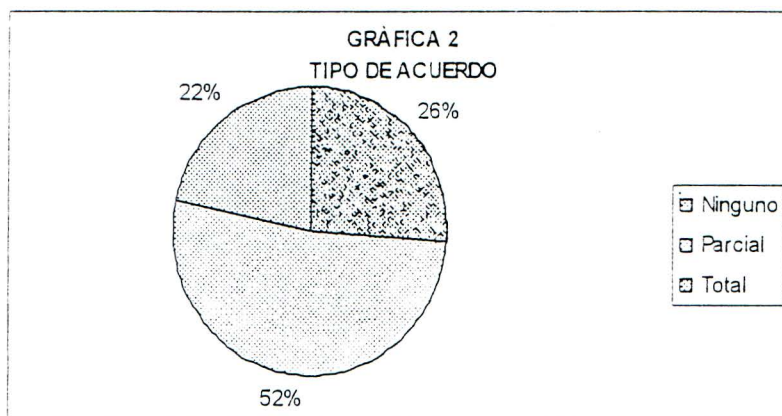
##### 4.1 ROL DEL ENTREVISTADO DURANTE LA AUDIENCIA

Tal como se muestra en la gráfica 1, el 94% de las personas entrevistadas corresponden a los solicitantes de las audiencias y sólo el 6% a los convocados a las mismas. Esta última cifra obedece a distintas razones, dentro de las cuales se destaca su cambio de residencia.



## 4.2 TIPO DE ACUERDO

Del total de casos conciliados, solamente el 22% se han cumplido totalmente, mientras que el 52% en forma parcial y cerca de la cuarta parte no se ha cumplido (26%).



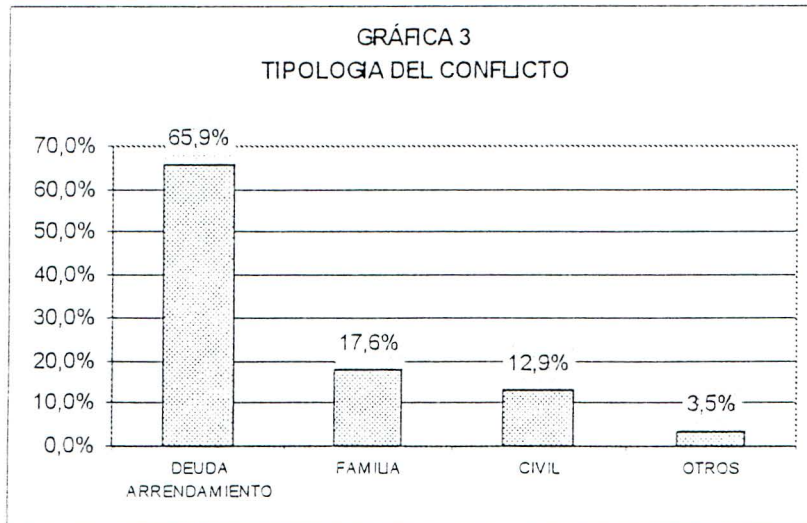


### 4.3 TIPOLOGÍA DEL CONFLICTO

En la gráfica 3 se muestra la tipología del conflicto presentado por las partes para conciliar en la sede de Engativá. La deuda por arrendamiento corresponde al mayor porcentaje (65.9%) de los conflictos que originaron las conciliaciones.

Le sigue, en su orden, el conflicto familiar, dentro del cual se encuentran, las agresiones y separaciones, problemas de convivencia de las parejas, cuotas de alimentos, liquidación de la sociedad conyugal y reconocimiento de los hijos.

Por su parte, el 12.9% se incluye dentro de los conflictos civiles. Particularmente, se relacionan con arreglo de muebles y TV, constitución de sociedades económicas, deudas variadas (mercancías o dinero), incumplimiento de obras de carpintería y de ornamentación. El porcentaje restante se ha categorizado como “otros”, el cual incluye conflictos relacionados con herencias y hurto continuado.



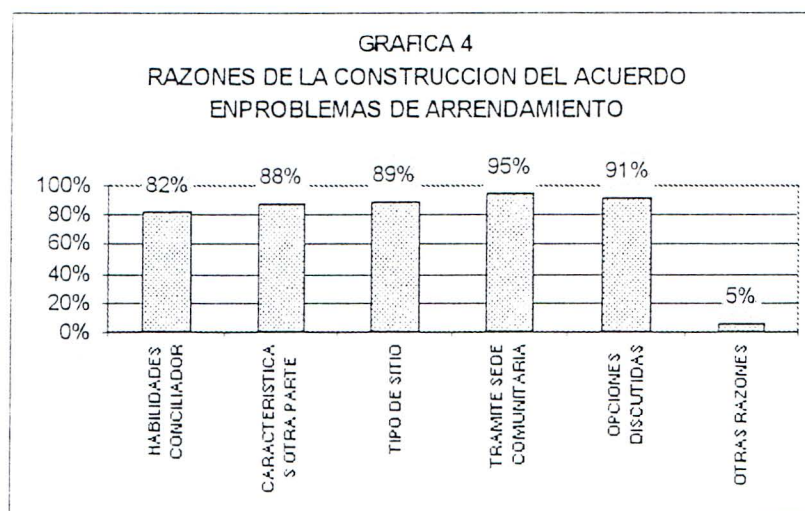
## 4. 4 ACUERDOS CONCILIADOS

### 4. 4.1 CONFLICTOS DE ARRENDAMIENTO

#### 4.4.1.1 Razones de Construcción del acuerdo

Se indagó a los entrevistados sobre las razones que consideraron fundamentales para llegar a un acuerdo. Particularmente, en los conflictos conciliados por arrendamiento, la razón que se señaló con mayor frecuencia por los entrevistados como promotora del acuerdo fue los trámites adelantados por la sede comunitaria de Engativá.

También se destacan las opciones discutidas para llegar al acuerdo (91%), el tipo de sitio donde se llevó a cabo la audiencia (89%), así como las características de la otra parte (88%), que facilitaron el acuerdo. (Gráfica 4)

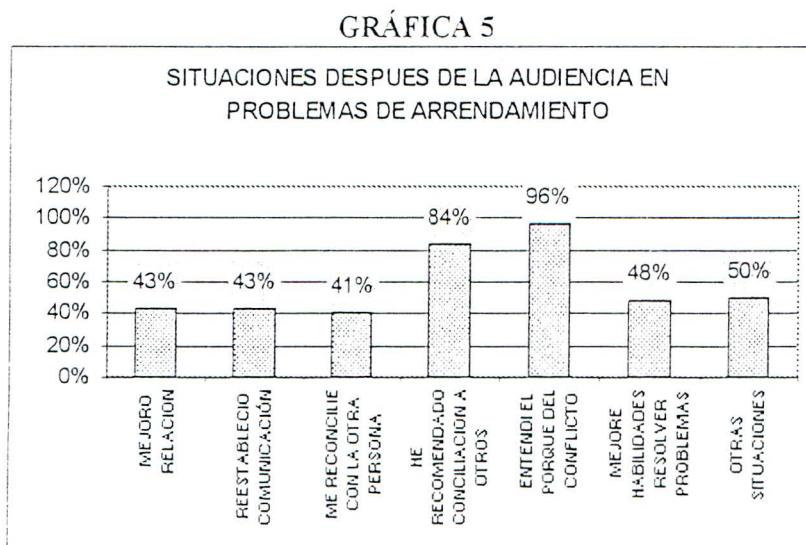


#### 4.4.1.2 SITUACIONES DESPUES DE LA AUDIENCIA

Se interrogó a los entrevistados sobre su situación frente a la otra parte después de la audiencia y su opinión sobre el mecanismo de conciliación comunitaria como recomendación para ser utilizado por otras personas. El mayor porcentaje de entrevistados (96%) señaló que la audiencia les permitió tener mayor claridad sobre el por qué del conflicto.

Sin embargo, sólo el 43% considera que se mejoró la relación, se restableció la comunicación y se logró la reconciliación con la otra parte (41%). Esta situación obedece a que los deudores, habiendo o no cancelado la deuda, desocuparon el inmueble objeto del conflicto.

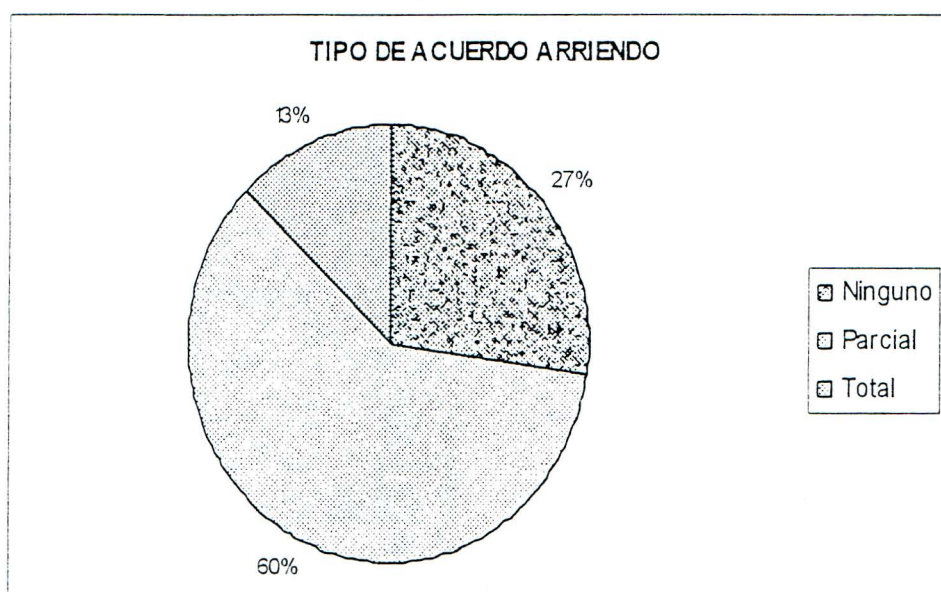
De otra parte, un elevado porcentaje de personas, correspondiente al 84%, expresa que ha recomendado este mecanismo, lo cual denota que lo consideran exitoso como alternativa para la resolución pacífica de conflictos.



#### 4.4.1.3 CUMPLIMIENTO DEL ACUERDO

Del total de personas que conciliaron por deudas de arrendamiento, un bajo porcentaje de los deudores (13%) cumplió totalmente el acuerdo establecido en la conciliación, mientras que un elevado porcentaje (60%) lo cumplió de manera parcial y el 27% no lo ha cumplido.

GRÁFICA 6

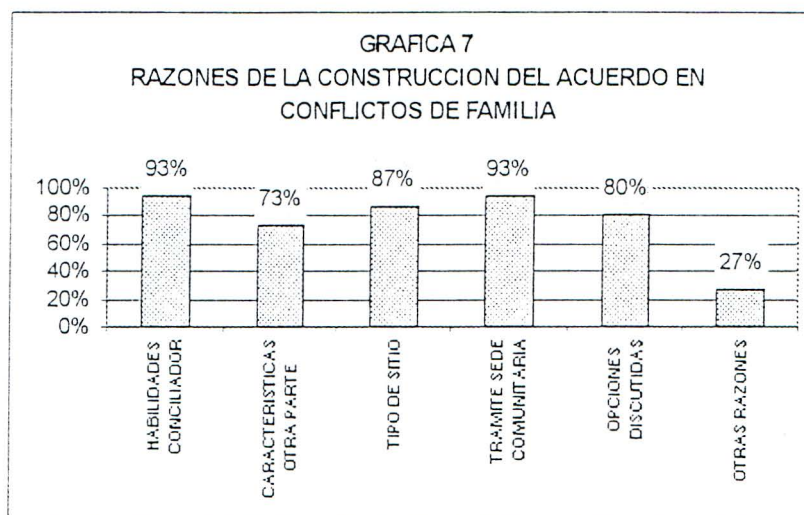




## 4. 4. 2 CONFLICTOS FAMILIARES

### 4. 4. 2. 1 Razones de Construcción del acuerdo

En los conflictos de tipo familiar, se encuentran como razones importantes que promovieron la construcción del acuerdo, las habilidades del conciliador (93%) y el trámite adelantado por la sede comunitaria de Engativá (93% de los entrevistados involucrados en este tipo de conflicto). También se señalaron como razones que promovieron el acuerdo, el tipo de sitio donde se llevó a cabo, las características de la otra parte y las opciones discutidas por las partes para resolver el problema.

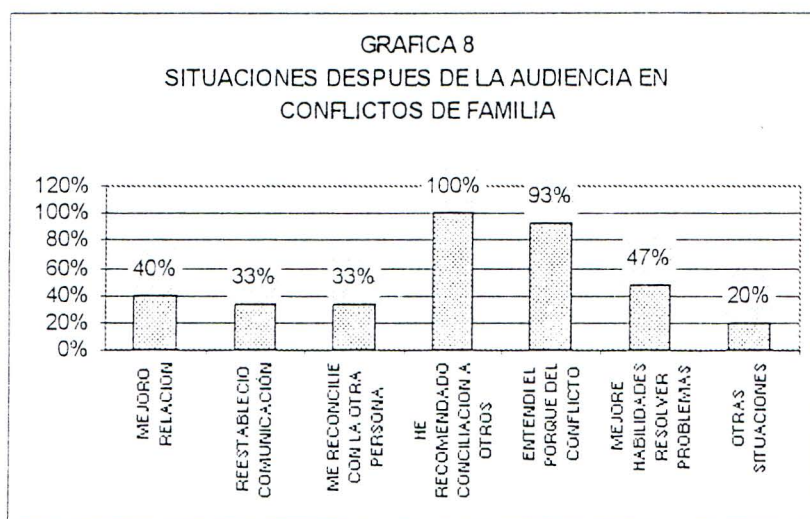


#### 4. 4. 2.2 SITUACIONES DESPUÉS DE LA AUDIENCIA

La totalidad de las personas entrevistadas e involucradas en el conflicto familiar, recomendaría la conciliación comunitaria en equidad a otras personas como mecanismo útil para la resolución de conflictos.

Igualmente, se destaca el elevado porcentaje de personas que entendió el conflicto conciliado (93%).

No obstante, un bajo número mejoró su relación, restableció la comunicación o se reconcilió con la otra parte.

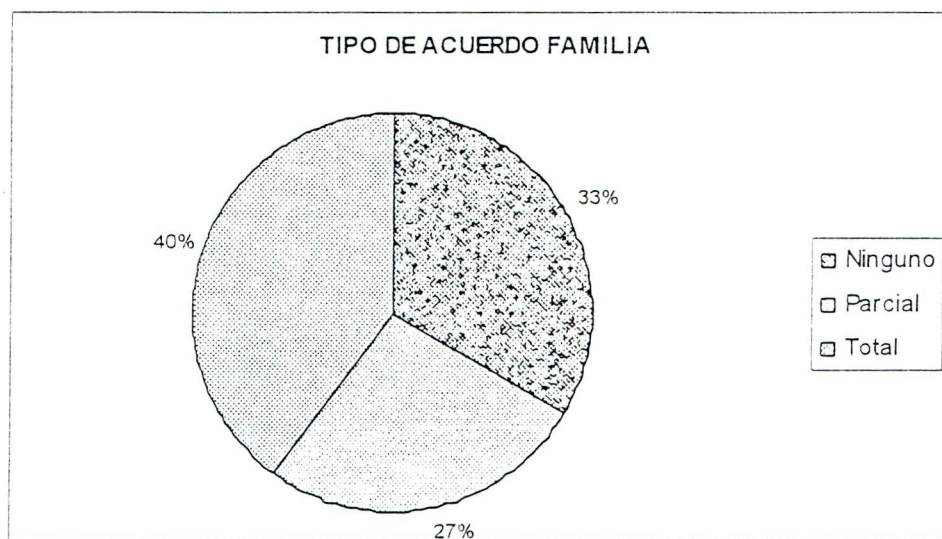




#### 4. 4. 2. 3 CUMPLIMIENTO DEL ACUERDO

Del total de personas que conciliaron por conflictos familiares, el 40% cumplió a cabalidad el acuerdo establecido. Del 60% restante, el 33% no lo cumplió y el 27% lo cumplió parcialmente.

GRÁFICA 9



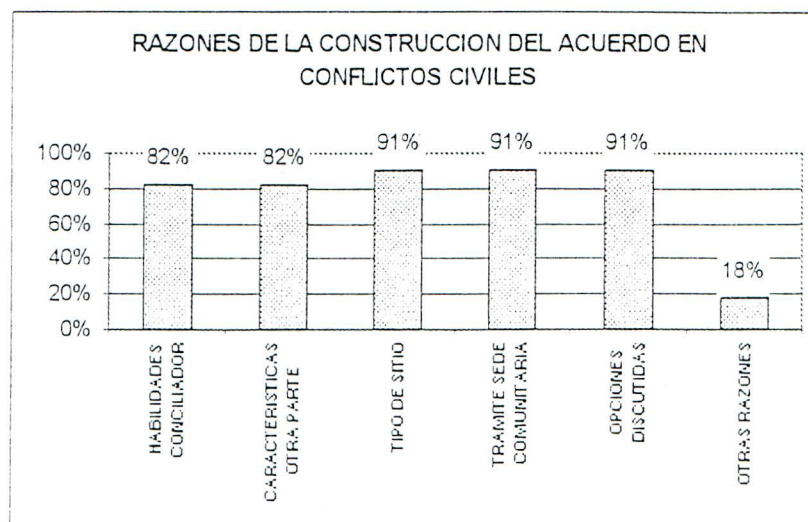
#### 4.4.3 CONFLICTOS CIVILES

##### 4.4.3.1 Razones de construcción del acuerdo

Del total de personas que conciliaron por conflictos civiles, un notable porcentaje (91%) señala como razones que contribuyeron a lograr un acuerdo con la otra parte, el tipo de sitio, el trámite adelantado por la sede comunitaria, así como la favorabilidad de las opciones discutidas como alternativas para su solución.

También se destacan las habilidades inherentes al conciliador y las características de la otra parte, como factores decisivos para el acuerdo.

GRÁFICA 10

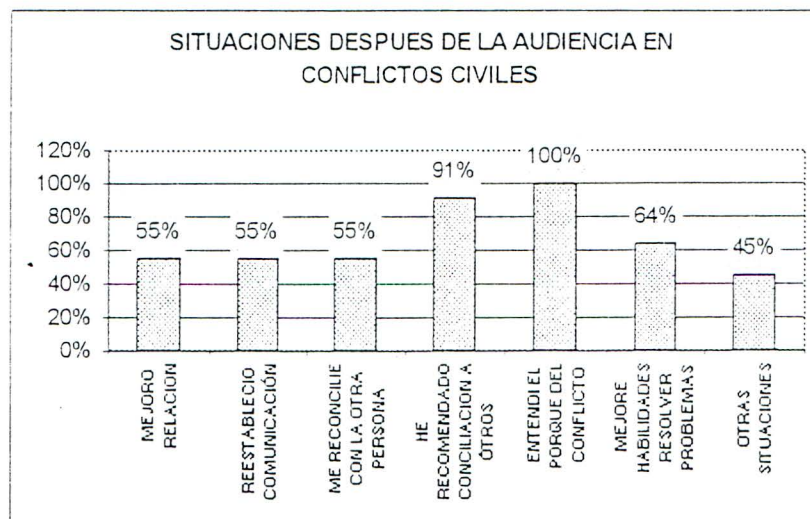


#### 4.4.3.2 Situaciones después de la audiencia

El 100% de los entrevistados manifiesta haber entendido el conflicto y más del 90% de las personas expresa que recomendaría este mecanismo de conciliación.

Igualmente, se destaca el porcentaje de entrevistados (65%) que considera que la conciliación le permitió mejorar las habilidades para resolver problemas.

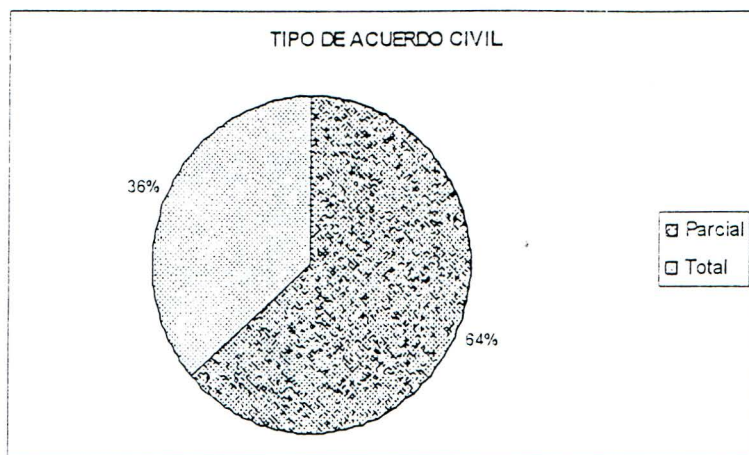
GRÁFICA 11



#### 4.4.3.3 Cumplimiento del acuerdo

En los conflictos civiles, más del 64% cumplió el acuerdo parcialmente, mientras que el 36% lo cumplió totalmente.

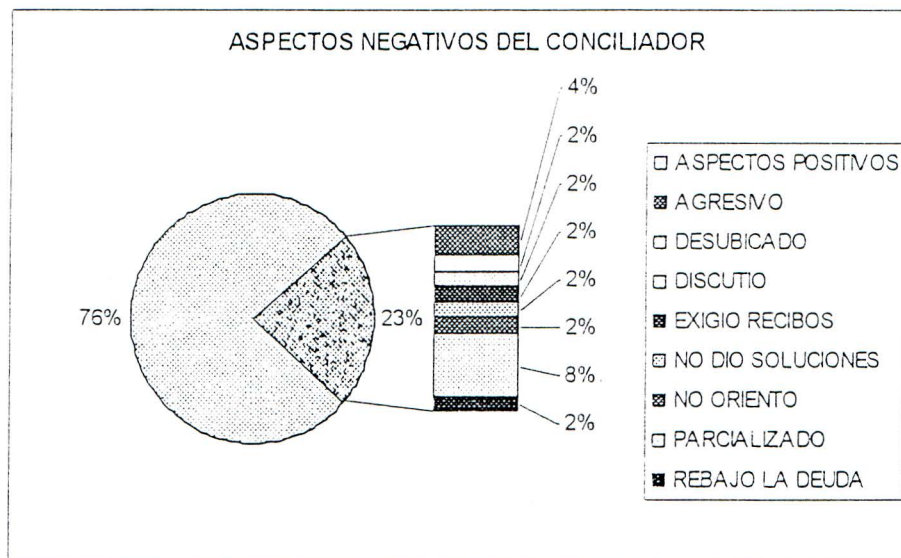
GRÁFICA 12



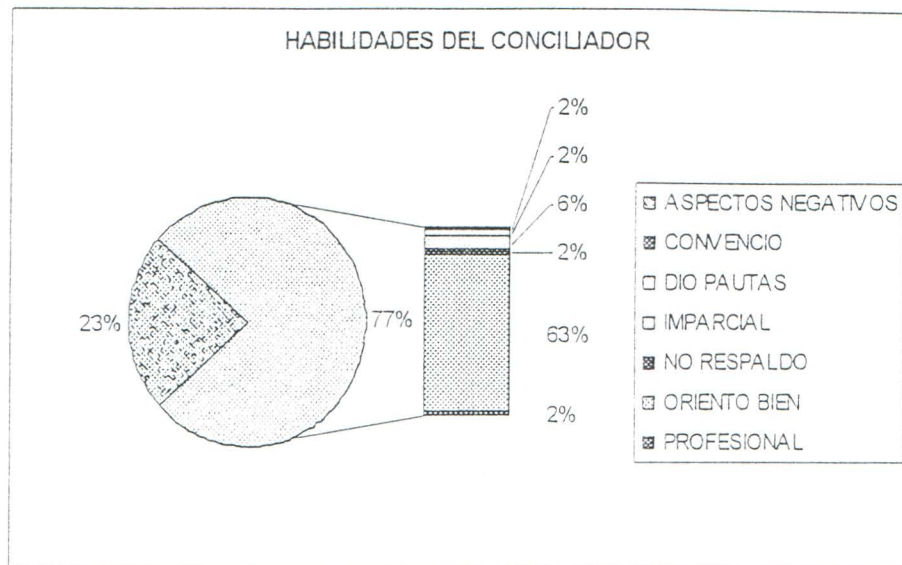
#### 4.5 RAZONES QUE CONTRIBUYERON AL ACUERDO

Las personas entrevistadas resaltaron la participación del conciliador como factor fundamental que contribuyó al acuerdo. En ese sentido, el 76% considera que el conciliador actuó positivamente, brindando una adecuada orientación (63%) y un comportamiento imparcial (6%). El porcentaje restante (23%) considera que el conciliador presentó aspectos negativos, dentro de los cuales se destaca su agresividad (4%), desubicación, enfrentamiento con las partes, entre otros.

GRÁFICA 13



GRÁFICA 14

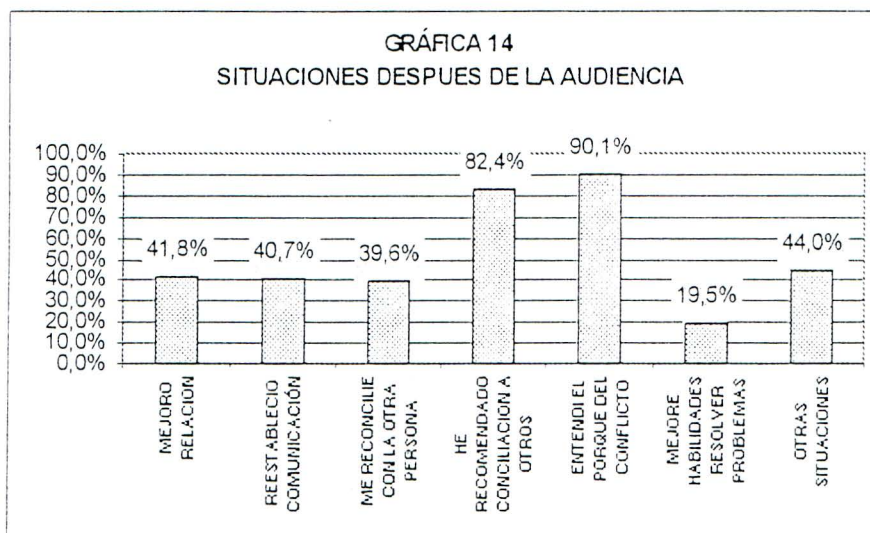




#### 4.6 SITUACIONES DESPUÉS DE LA AUDIENCIA

Un alto porcentaje de las personas entrevistadas (90.1%) considera que sí entendió el conflicto. Igualmente, un elevado porcentaje (82%) ha recomendado la conciliación comunitaria a otras personas.

De otra parte, menos de la mitad de los entrevistados expresó que mejoró la relación, se restableció la comunicación o se ha reconciliado con la otra persona y solamente el 19.5% manifiesta haber mejorado sus habilidades para resolver problemas.



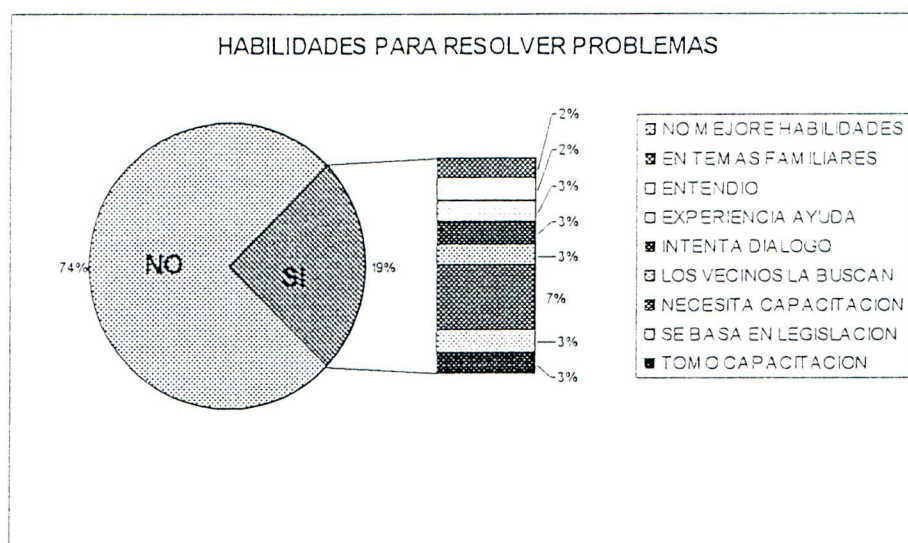


## 4.7 HABILIDADES PARA RESOLVER PROBLEMAS

Se indagó a los entrevistados sobre las habilidades adquiridas para resolver problemas, registrándose un elevado porcentaje (74%) que respondió negativamente.

Por su parte, el 19% considera haber adquirido este tipo de habilidades. Del total de estas últimas personas, el 7% manifiesta que requiere capacitación y el porcentaje restante señala aspectos como habilidades en temas familiares, entendimiento de la conciliación, la experiencia de la conciliación le aclaró dudas, utilización del diálogo como principio de la conciliación, entre otros.

GRÁFICA 15



C A Z U C A

## 1.0 MARCO GEOGRÁFICO DE LA LOCALIDAD DE CAZUCÁ

La localidad de Cazucá pertenece al Municipio de Soacha.

Tiene como límites :

ORIENTE: Ciudad Bolívar

OCCIDENTE: Predios Hacienda Terreros

SUR: Autopista Sur

NORTE. Ciudadela Sucre

POBLACION: 75.000.000 Habitantes

BARRIO SUBNORMAL

ESTRATO SOCIOECONOMICO: 0, 1

## OBJETIVO DE LA CONSULTARÍA

Realizar la evaluación de los resultados y análisis de los acuerdos comunitarios efectuados en la Sede de Conciliación Comunitaria de Cazucá, para verificar su cumplimiento total o parcial.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Verificar el cumplimiento total o parcial de 76 acuerdos de conciliación.
- Identificar los tipos de conflictos presentados en la comunidad
- Identificar habilidades del conciliador en equidad, características de las partes que actuaron en la audiencia, las opciones que se presentaron, la importancia del sitio donde se efectuó la audiencia, y el trámite adelantado en ella.
- Identificar la situación de las partes después de la audiencia en los siguientes aspectos: mejoramiento de la relación entre las partes, restablecimiento de la comunicación y reconciliación, claridad del conflicto, y habilidades para resolver por sí mismo un conflicto.

## METODOLOGÍA

- Mediante llamadas telefónicas se aplicó una encuesta a las personas que acordaron una conciliación en la Sede de Cazucá, durante el año 2.003. Se realizaron 76 llamadas, de las cuales 20 no fueron efectivas debido a cambio de residencia de las partes, traslados fuera de la ciudad, daños en las líneas telefónicas, entre otros.
- En las encuestas se indagó sobre el rol del entrevistado (solicitante o convocado) en la conciliación, las características del problema y las razones por las cuales se suscribió o no el acuerdo (habilidades del conciliador, características de la otra parte, tipo de sitio en el que se llevó a cabo la audiencia, trámite que adelantó la sede comunitaria y opciones discutidas por las partes).

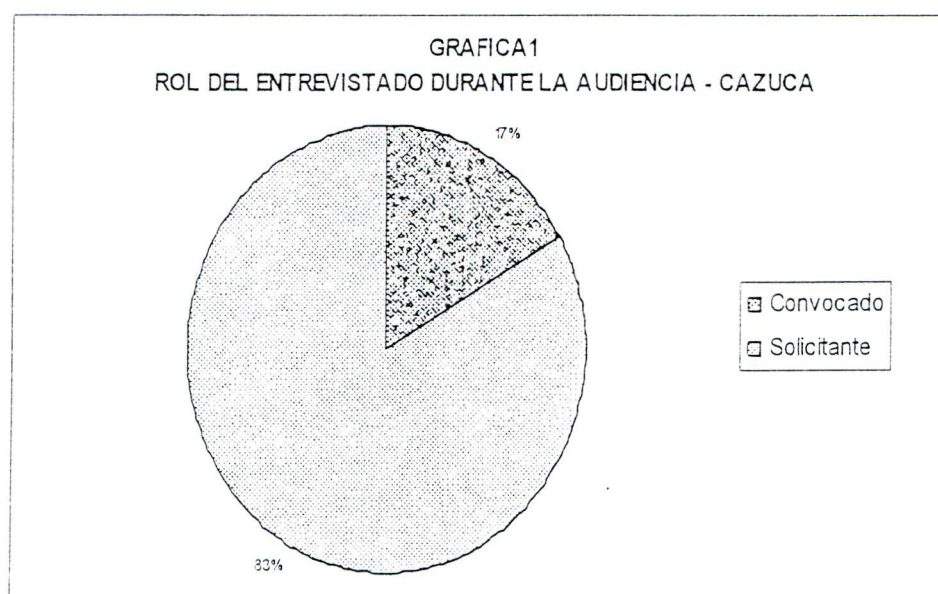
- Se interrogó sobre las situaciones presentadas después de la audiencia en términos del mejoramiento de la relación entre las partes, restablecimiento de la comunicación, reconciliación con la otra persona, recomendación de la utilización de la conciliación comunitaria, claridad en el conflicto y habilidades para resolver sus propios problemas.

## 4.0 RESULTADOS

### 4.1 ROL DEL ENTREVISTADO DURANTE LA AUDIENCIA

Tal como se muestra en la gráfica 1, el 83% de las personas entrevistadas corresponden a los solicitantes de las audiencias y sólo el 17% a los convocados a las mismas. Esta última cifra obedece a distintas razones, dentro de las cuales se destaca su cambio de residencia.

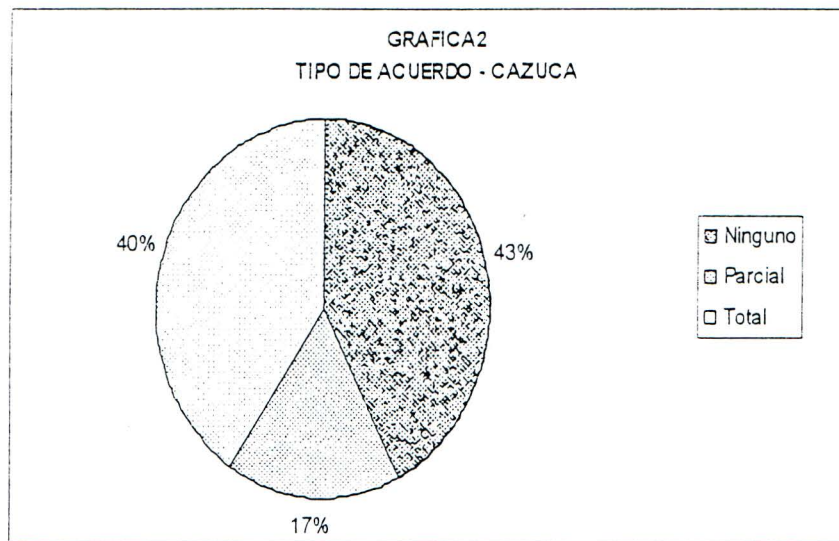
#### RESULTADOS. Rol del entrevistado Cazucá





## 4.2 TIPO DE ACUERDO

Del total de casos conciliados, solamente el 40% se han cumplido totalmente, mientras que el 17% en forma parcial y casi la mitad no se ha cumplido (43%).





### 4.3 TIPOLOGÍA DEL CONFLICTO

En la gráfica 3 se muestra la tipología del conflicto presentado por las partes para conciliar en la sede de Cazucá. El aspecto humedal corresponde al mayor porcentaje (33%) de los conflictos que originaron las conciliaciones.

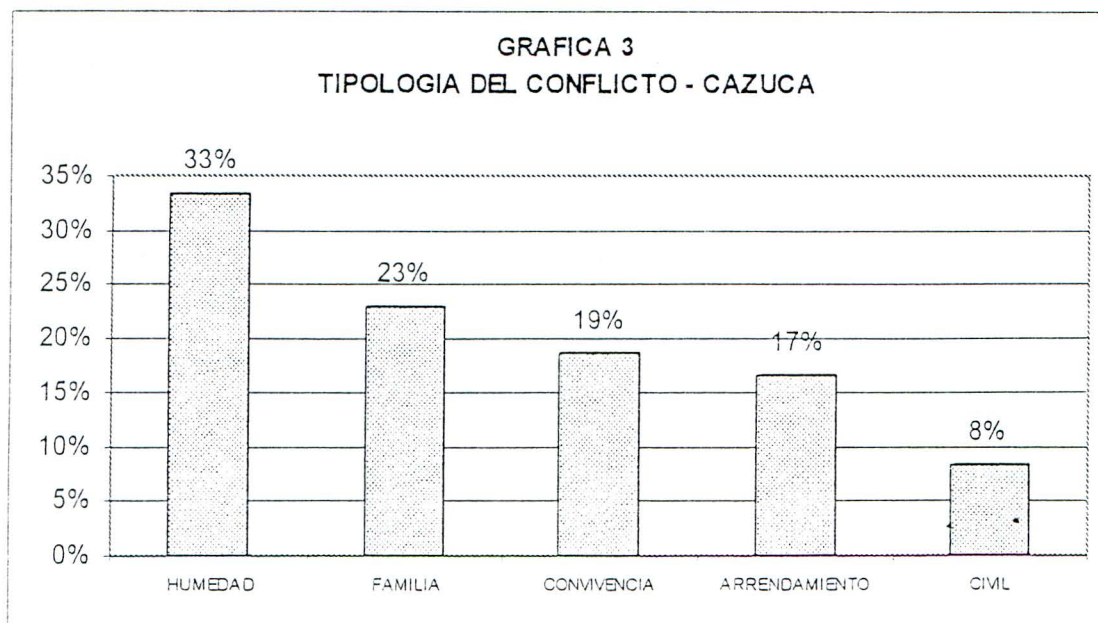
Le sigue, en su orden (23%) el conflicto familiar, dentro del cual se encuentran las agresiones y problemas de convivencia de las parejas, cuotas de alimentos, liquidación de la sociedad conyugal y reconocimiento de los hijos.

Por su parte, el 19% se incluye dentro de los conflictos de convivencia, particularmente se relacionan con problemas entre vecinos.

El porcentaje restante se ha categorizado como “otros”, el cual incluye conflictos relacionados con herencias y hurto continuado.

El 17 % corresponde al conflicto de arrendamiento

Finalmente las conciliaciones en el aspecto civil registran un menor porcentaje 8%, referente a negocios entre las partes, administración de parqueadero.

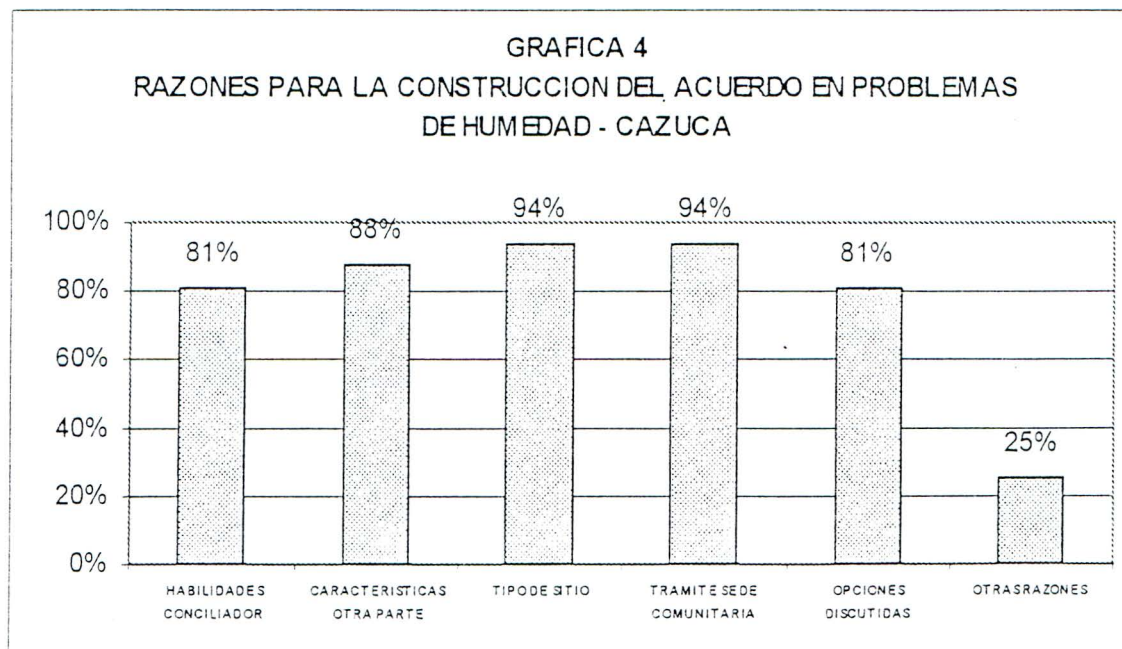


## Construcción del acuerdo. Humedad.

### 4.4.1.1 Razones de Construcción del acuerdo

Se indagó a los entrevistados sobre las razones que consideraron fundamentales para llegar a un acuerdo. Particularmente, en los conflictos conciliados por humedad, la razón que se señaló con mayor frecuencia por los entrevistados como promotora del acuerdo fue los trámites adelantados por la sede comunitaria de Cazucá.

También se destacan las, el tipo de sitio donde se llevó a cabo la audiencia (94%), los trámites adelantados por la Sede Comunitaria (94%) así como las características de la otra parte (88%), que facilitaron el acuerdo. (Gráfica 4)

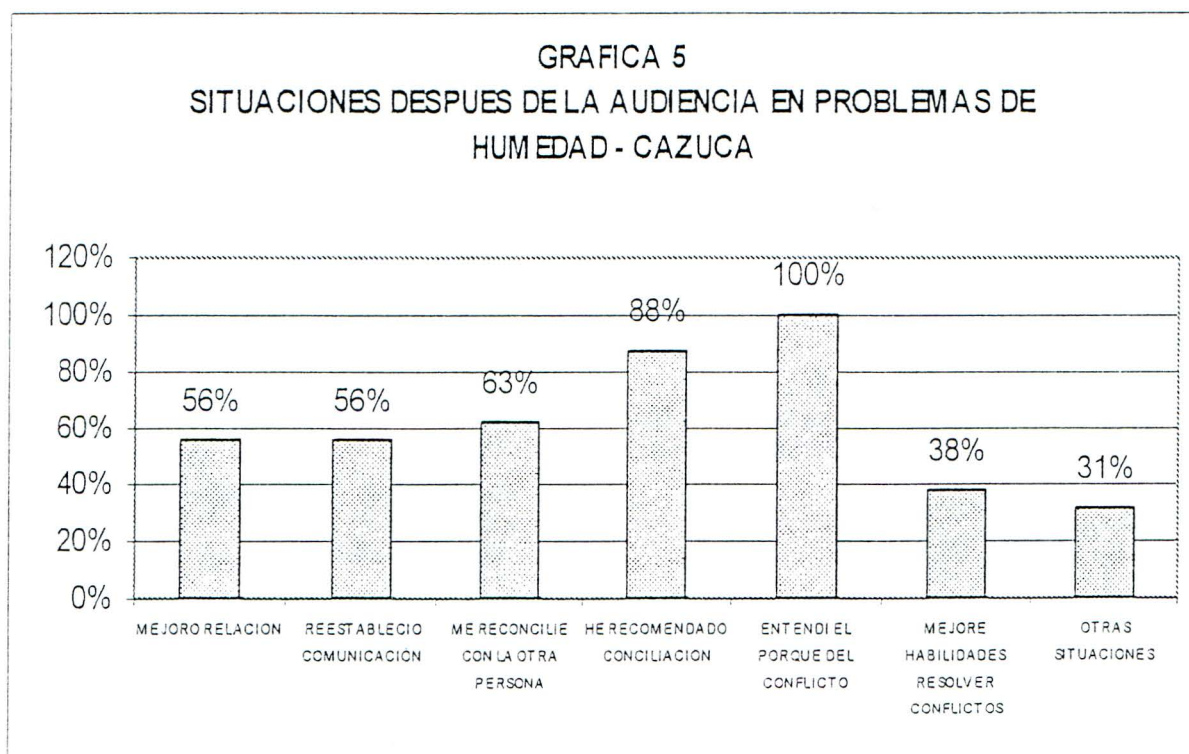


#### 4.4.1.2 Situaciones después de la audiencia. Humedad

Se interrogó a los entrevistados sobre su situación frente a la otra parte después de la audiencia y su opinión sobre el mecanismo de conciliación comunitaria como recomendación para ser utilizado por otras personas. El mayor porcentaje de entrevistados (96%) señaló que la audiencia les permitió tener mayor claridad sobre el por qué del conflicto.

Sin embargo sólo el 56% considera que se mejoró la relación, se restableció la comunicación y se logró la reconciliación con la otra parte (56%).

De otra parte, un elevado porcentaje de personas, correspondiente al 88%, expresa que ha recomendado este mecanismo, lo cual denota que lo consideran exitoso como alternativa para la resolución pacífica de conflictos.

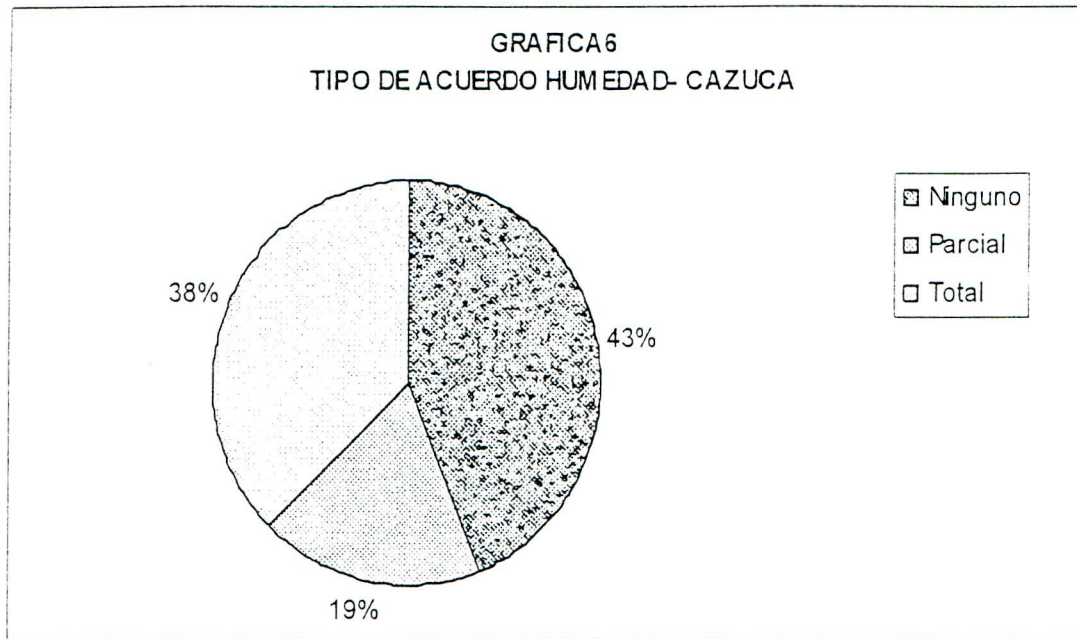




#### 4.4.1.3 Cumplimiento del acuerdo Humedad

Del total de personas que conciliaron por humedad, un 38% cumplió totalmente. Un (19%) cumplió en forma parcial, esto debido a que el nivel de ingresos de la población es muy bajo.

El 43% no cumplió el acuerdo, por las mismas razones de sus ingresos.

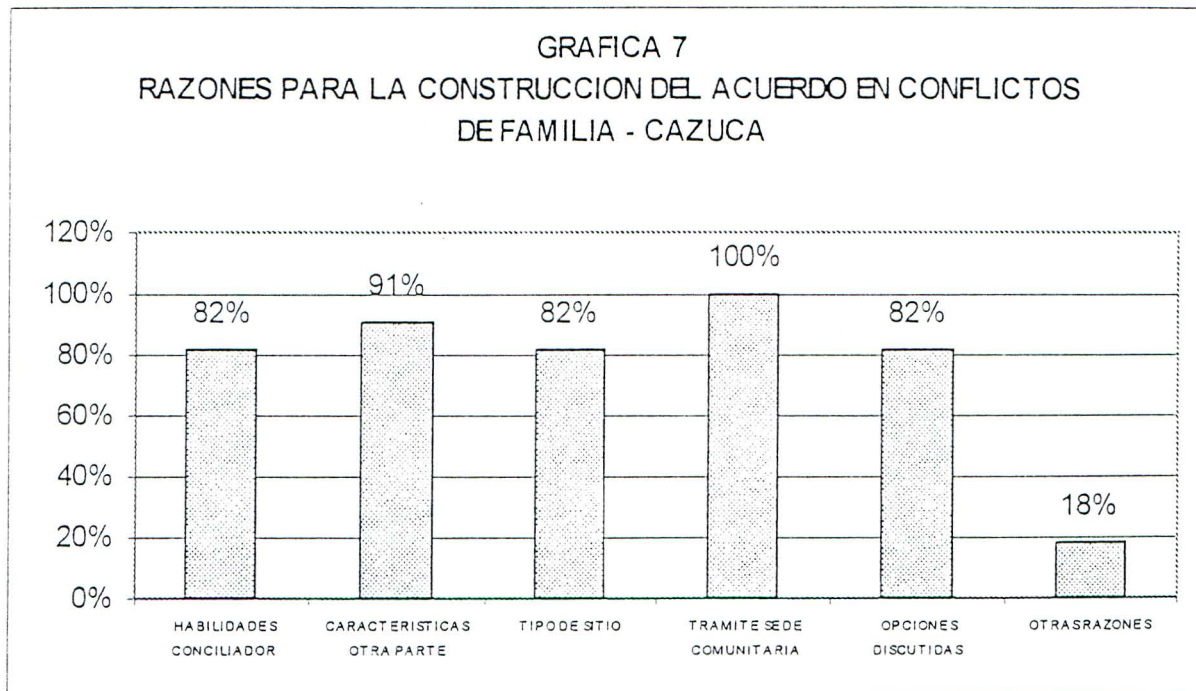




## 4. 4. 2 CONFLICTOS FAMILIARES

### 4. 4. 2. 1 Razones de Construcción del acuerdo.

En los conflictos de tipo familiar, se encuentran como razones importantes que promovieron la construcción del acuerdo, las habilidades del conciliador (82%) y el trámite adelantado por la sede comunitaria de Cazucá (100% de los entrevistados involucrados en este tipo de conflicto). También se señalaron como razones que promovieron el acuerdo, el tipo de sitio donde se llevó a cabo, las características de la otra parte (91%) y las opciones discutidas por las partes para resolver el problema (82%).

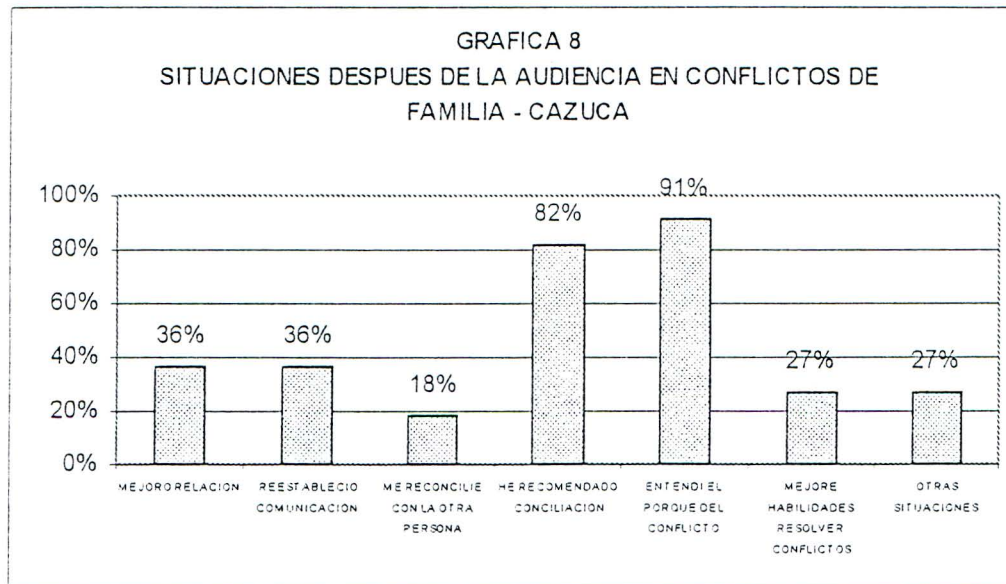


#### 4. 4. 2.2 Situaciones después de la audiencia

La totalidad de las personas entrevistadas e involucradas en el conflicto familiar (82%) recomendaría la conciliación comunitaria en equidad a otras personas como mecanismo útil para la resolución de conflictos.

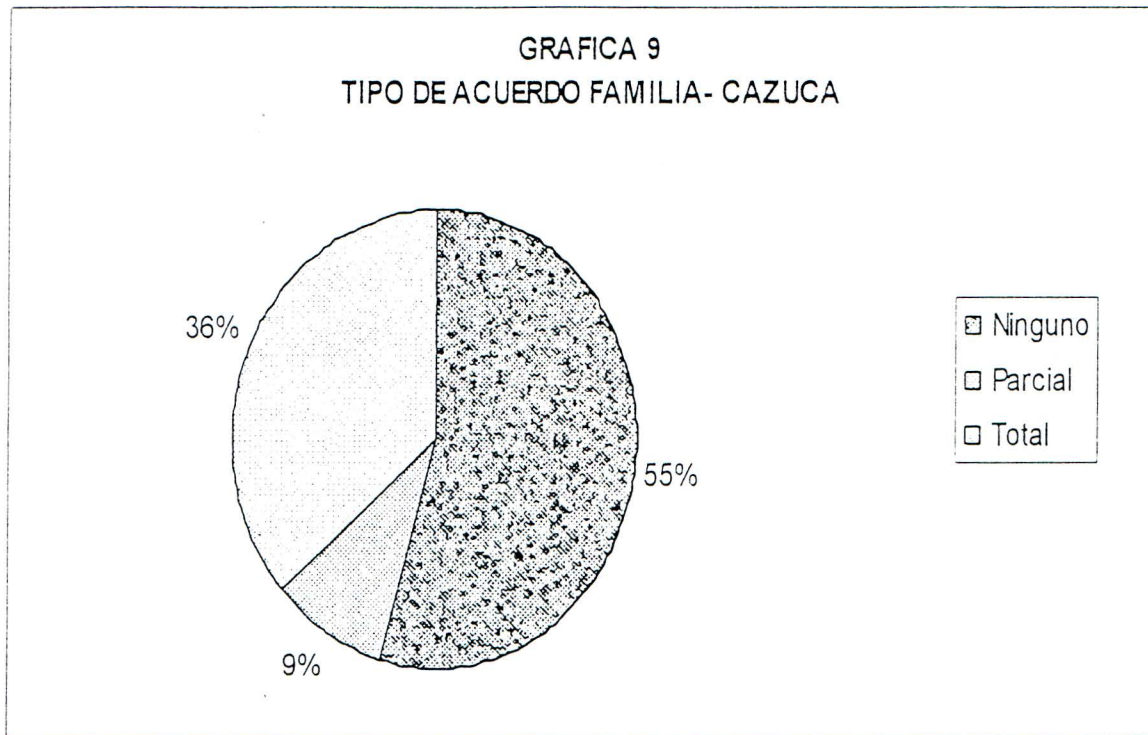
Igualmente, se destaca el elevado porcentaje de personas que entendió el conflicto conciliado (91%).

No obstante, un bajo número mejoró su relación, restableció la comunicación o se reconcilió con la otra parte.



#### 4.4.1.3 Cumplimiento del acuerdo. Familia

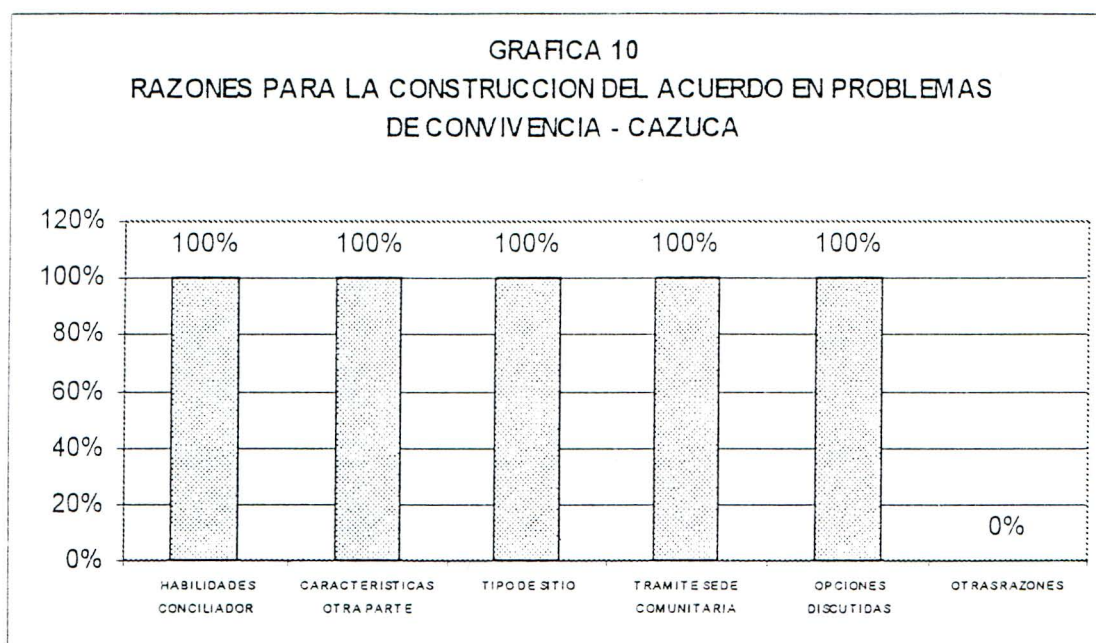
Del total de personas que conciliaron en temas familiares, un bajo porcentaje (9%) cumplió en forma parcial el acuerdo establecido en la conciliación, mientras que un elevado porcentaje (55%) no lo cumplió, totalmente lo cumplió 36%



### 4.4.3 CONFLICTOS CONVIVENCIA.

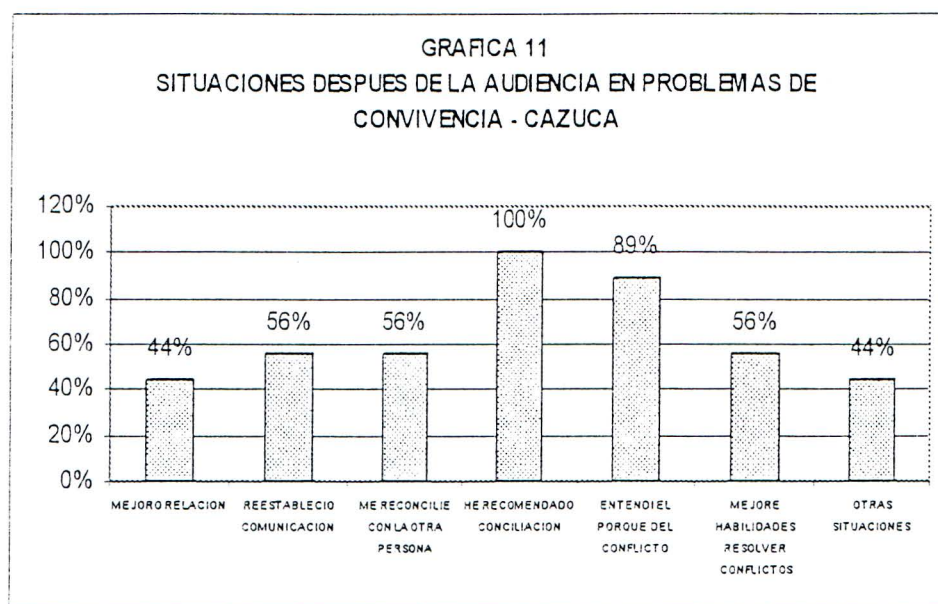
#### 4.4.3.1 Razones de construcción del acuerdo

Del total de personas que conciliaron por conflictos de convivencia, un notable porcentaje (100%) señala como razones que contribuyeron a lograr un acuerdo con la otra parte, el tipo de sitio, el trámite adelantado por la sede comunitaria, así como la favorabilidad de las opciones discutidas como alternativas para su solución.



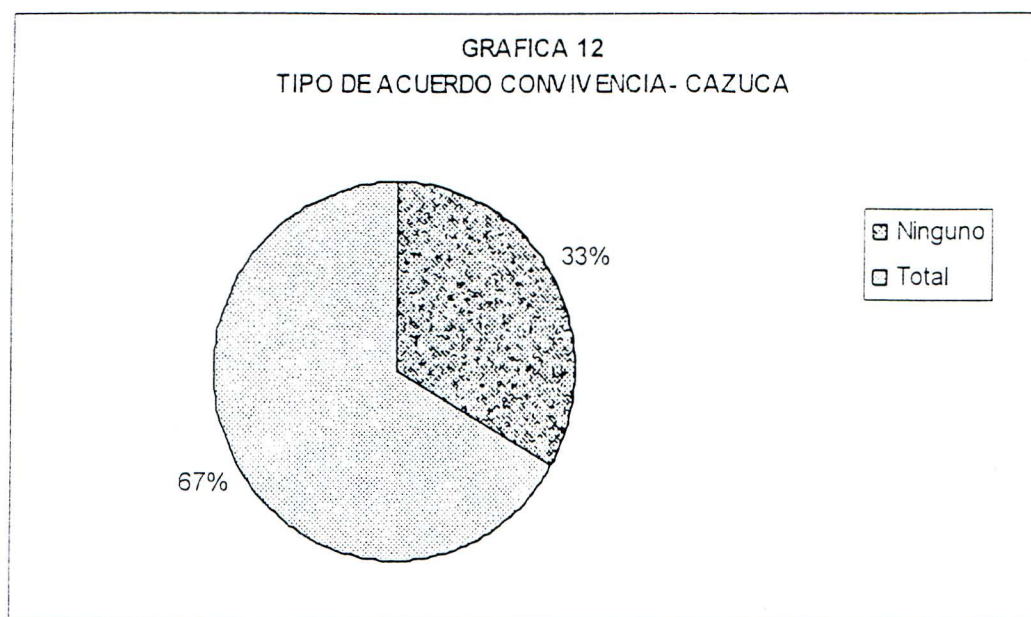


**SITUACIONES DESPUES DE LA AUDIENCIA:** En cuanto al mejoramiento de la relación, restablecimiento de la comunicación, y reconciliación el porcentaje es mínimo 44%. Sin embargo todos los entrevistados en el conflicto recomiendan la Conciliación comunitaria 100%.



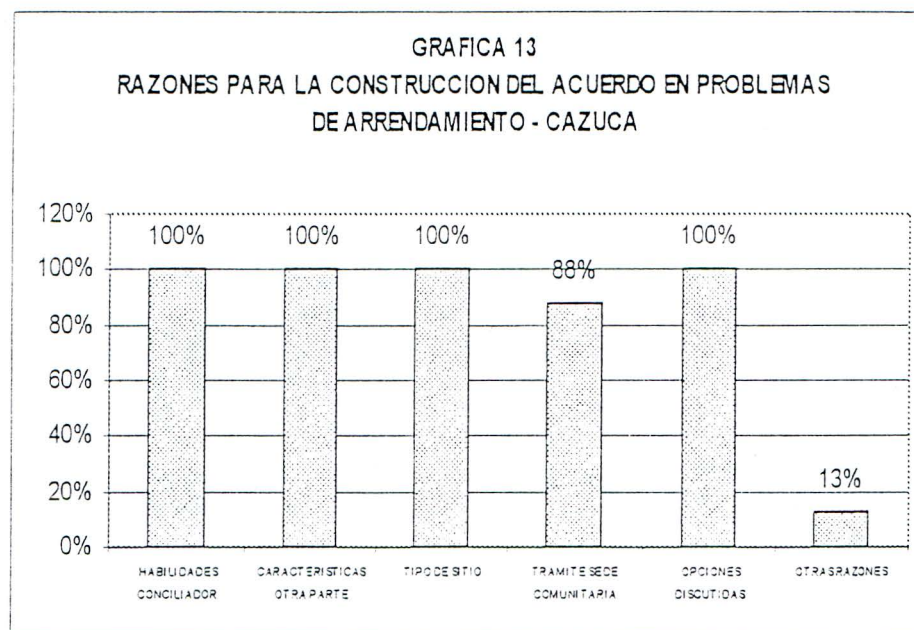
#### 4.4.3.3 Cumplimiento del acuerdo Convivencia

En los conflictos de convivencia, el 67% cumplió el acuerdo en su totalidad, mientras que el 33% no lo cumplió.



#### 4.4.1.1 Razones de Construcción del acuerdo. Arrendamiento.

Se indagó a los entrevistados sobre las razones que consideraron fundamentales para llegar a un acuerdo. Particularmente, en los conflictos conciliados por arrendamiento, la razón que se señaló con mayor frecuencia por los entrevistados como promotora del acuerdo fue los trámites adelantados por la sede comunitaria de Cazucá. También se destacan las opciones discutidas para llegar al acuerdo (100%), el tipo de sitio donde se llevó a cabo la audiencia (100%), así como las características de la otra parte (100%), habilidades del conciliador 100% que facilitaron el acuerdo. (Gráfica 4)

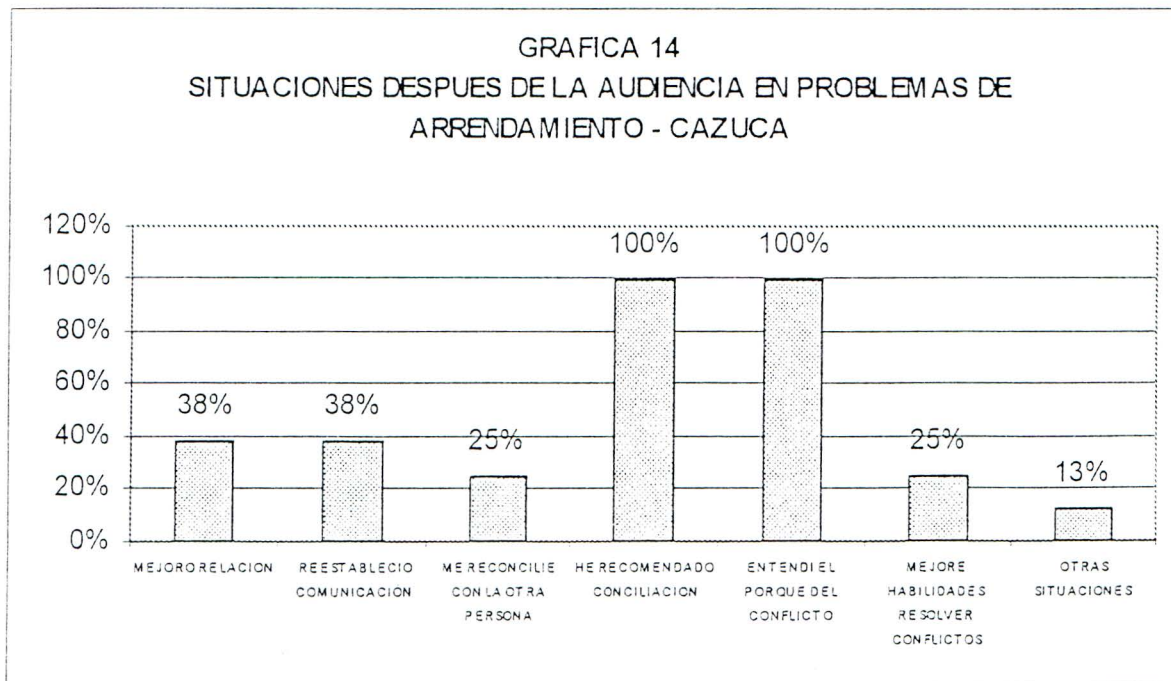


#### 4.4.1.2 Situaciones después de la audiencia. Arrendamiento

Se interrogó a los entrevistados sobre su situación frente a la otra parte después de la audiencia y su opinión sobre el mecanismo de conciliación comunitaria como recomendación para ser utilizado por otras personas. El mayor porcentaje de entrevistados (100%) señaló que la audiencia les permitió tener mayor claridad sobre el por qué del conflicto.

Sin embargo, sólo el 38% considera que se mejoró la relación, se restableció la comunicación y se logró la reconciliación con la otra parte (38%). Esta situación obedece a que los deudores, habiendo o no cancelado la deuda, desocuparon el inmueble objeto del conflicto.

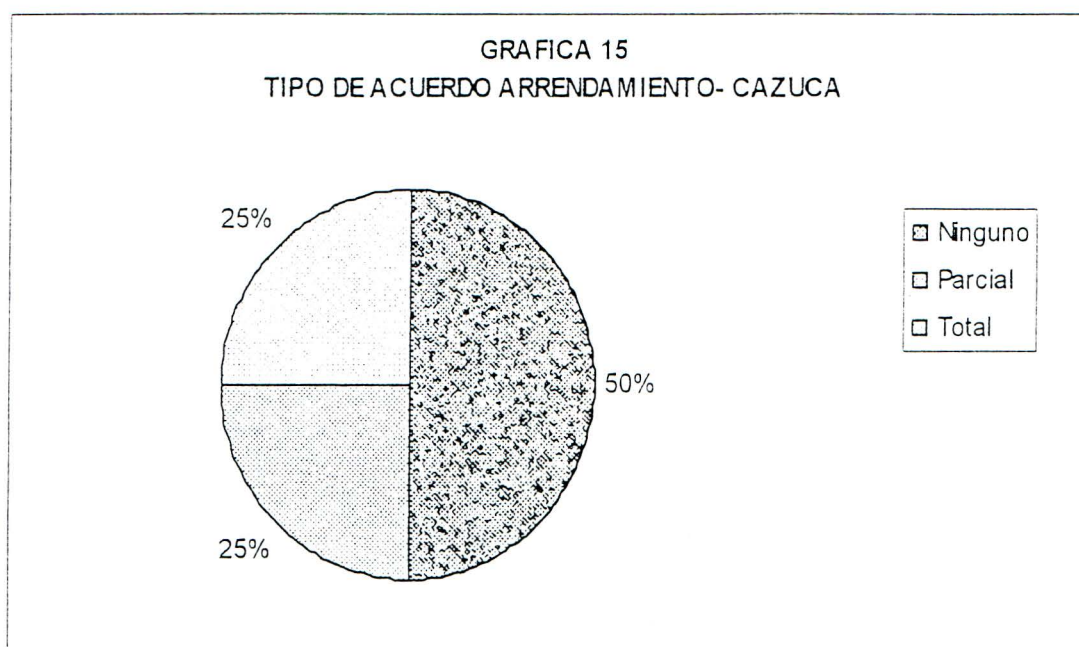
De otra parte, un elevado porcentaje de personas, correspondiente al 100%, expresa que ha recomendado este mecanismo, lo cual denota que lo consideran exitoso como alternativa para la resolución pacífica de conflictos.





#### 4.4.1.3 Cumplimiento del acuerdo. Arrendamiento

Del total de personas que conciliaron por deudas de arrendamiento, una cuarta parte de los deudores (25%) cumplió totalmente el acuerdo establecido en la conciliación, mientras que otra cuarta parte (25%) lo cumplió de manera parcial y el 50% no lo ha cumplido.

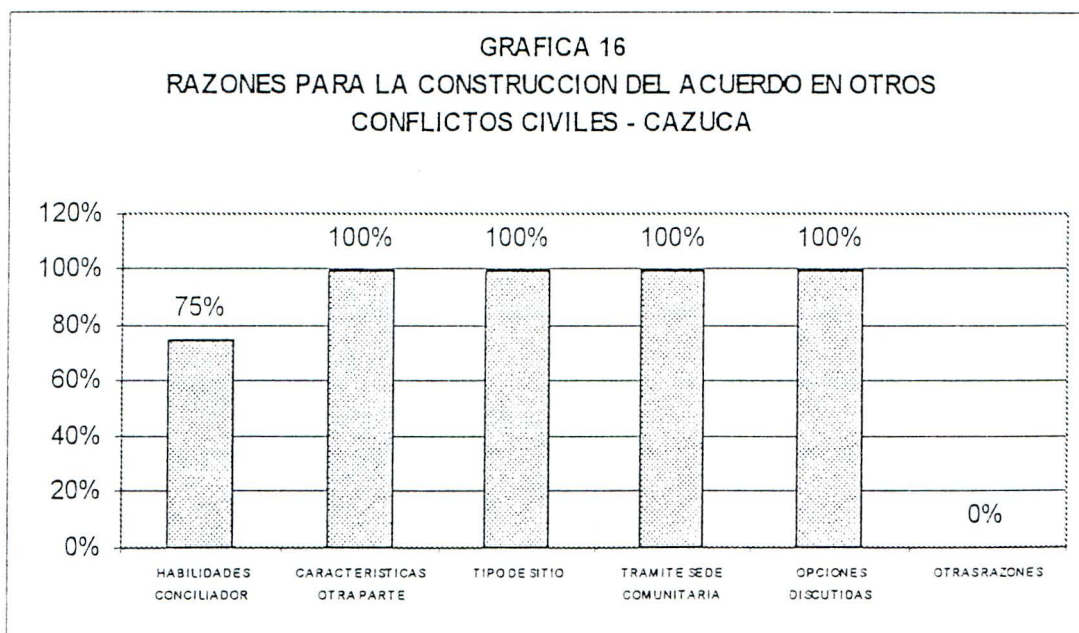


## CONFLICTOS CIVILES

### 4.4.3.1 Razones de construcción del acuerdo

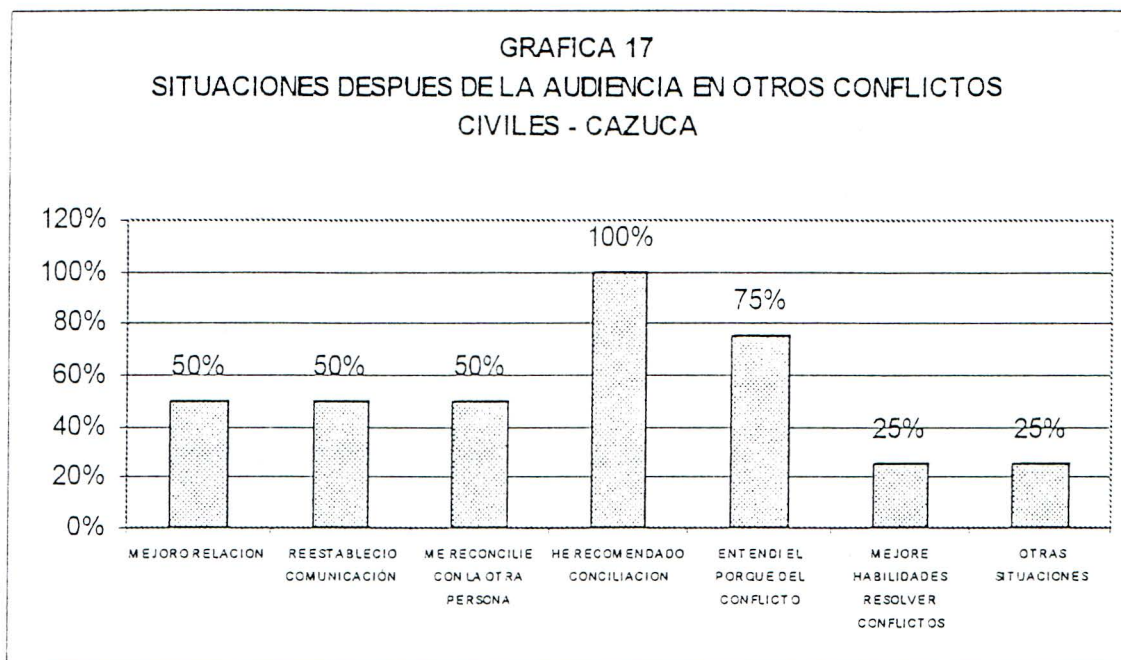
Del total de personas que conciliaron por conflictos civiles, un notable porcentaje (100%) señala como razones que contribuyeron a lograr un acuerdo con la otra parte, el tipo de sitio, el trámite adelantado por la sede comunitaria, así como la favorabilidad de las opciones discutidas como alternativas para su solución.

También se destacan las habilidades inherentes al conciliador 75% y las características de la otra parte 100% como factores decisivos para el acuerdo.



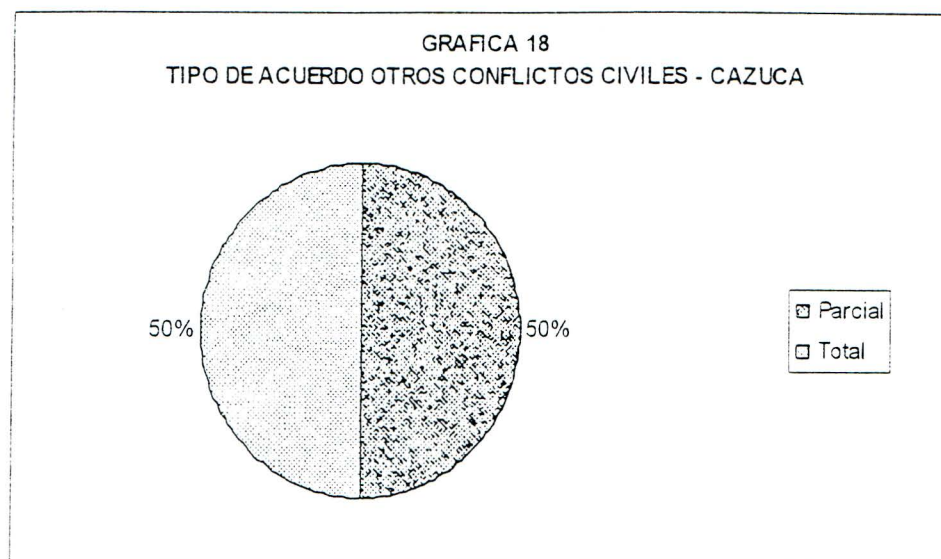
#### 4.4.3.2 Situaciones después de la audiencia. Conflictos civiles

El 100%, expresa que recomendaría este mecanismo de conciliación. El 75% manifiesta haber entendió el conflicto. Igualmente, solamente el (25%) considera que la conciliación le permitió mejorar las habilidades para resolver problemas.



#### 4.4.3.3 Cumplimiento del acuerdo

En los conflictos civiles el 50% cumplió el acuerdo totalmente, y el otro 50% lo cumplió parcialmente.



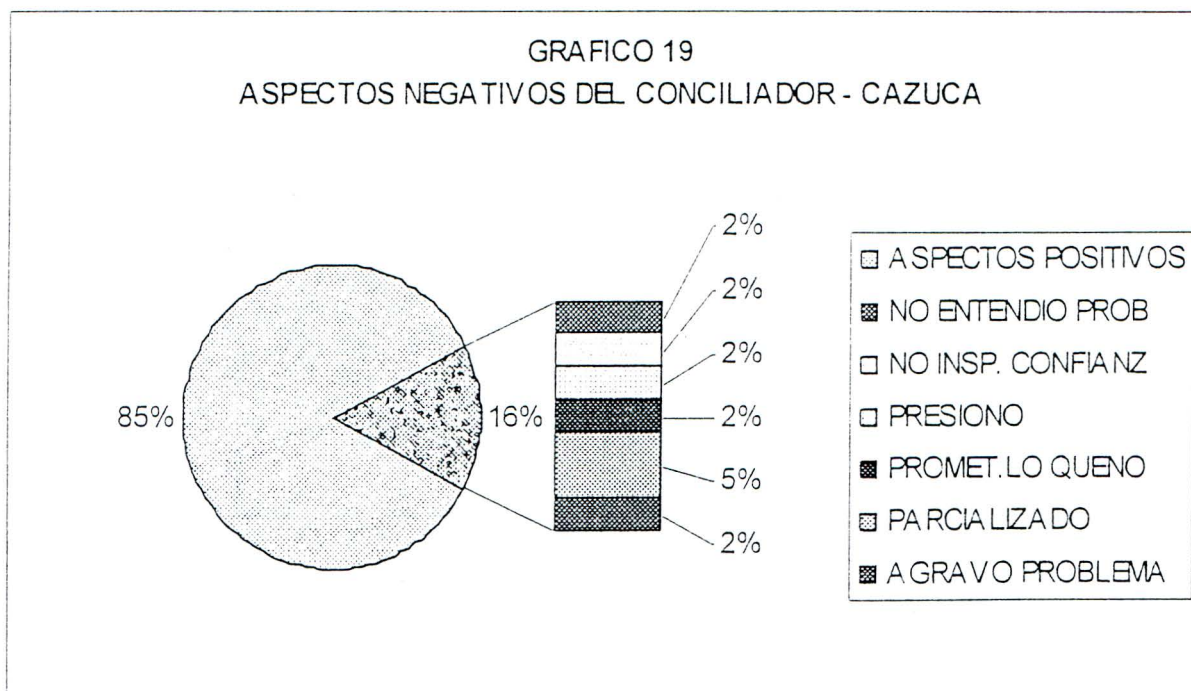


## Aspectos negativos del Conciliador

### 4.5 RAZONES QUE CONTRIBUYERON AL ACUERDO

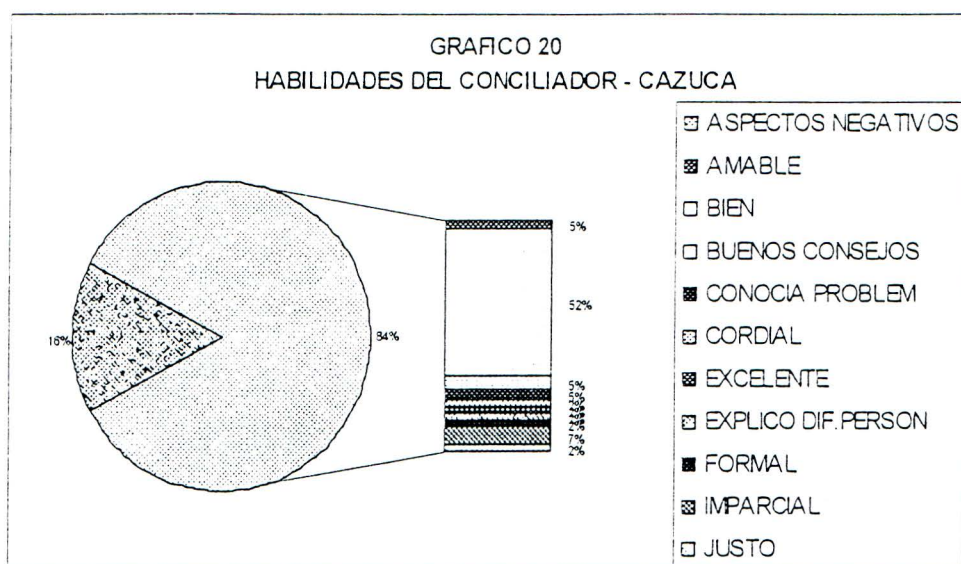
Las personas entrevistadas resaltaron la participación del conciliador como factor fundamental que contribuyó al acuerdo.

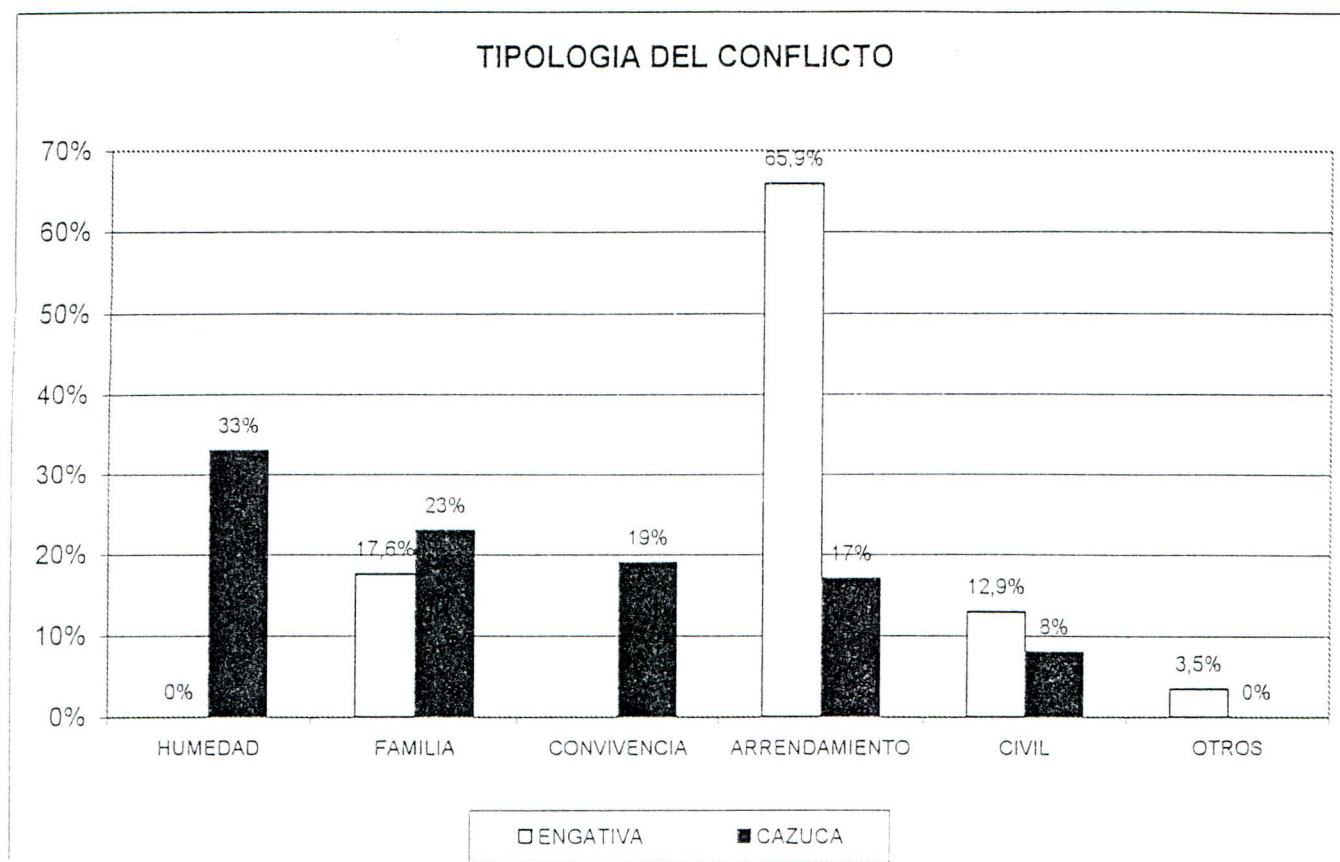
En ese sentido, el 85% considera que el conciliador actuó positivamente, brindando una adecuada orientación. El 16 % consideró que no entendió el conflicto, no inspiró confianza, presionó, prometió lo que no se podía cumplir, parcializado y un conciliador que agravó el conflicto.



## Habilidades del Conciliador

En cuanto a las habilidades del conciliador el 84% destacó la amabilidad, que estuvo bien, dio buenos consejos, que conocía el problema, cordialidad, excelente, explicó las diferencias de personalidades, imparcial y justo.





En las Sedes Comunitarias de Engativá y Cazucá la diferencia en el porcentaje en la Tipología de Conflictos fue diferente debido a las características de sus habitantes.

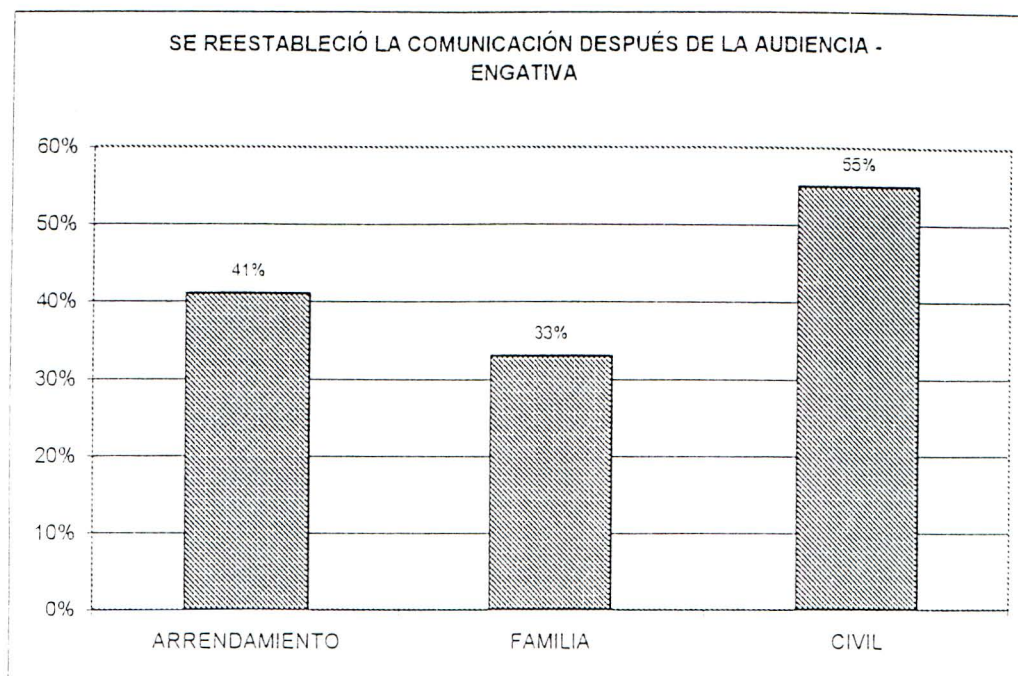
En Engativá el mayor porcentaje de conciliaciones se presentó en el Conflicto de Arrendamiento con un 65%, mientras que en Cazucá el mayor porcentaje de conciliaciones se presentó en el aspecto de la Humedad con un 33%.

En cuanto al conflicto familiar en Engativá representó el 17,6%, mientras que el tema familiar en Cazucá fue el segundo conflicto conciliado con el 23%.

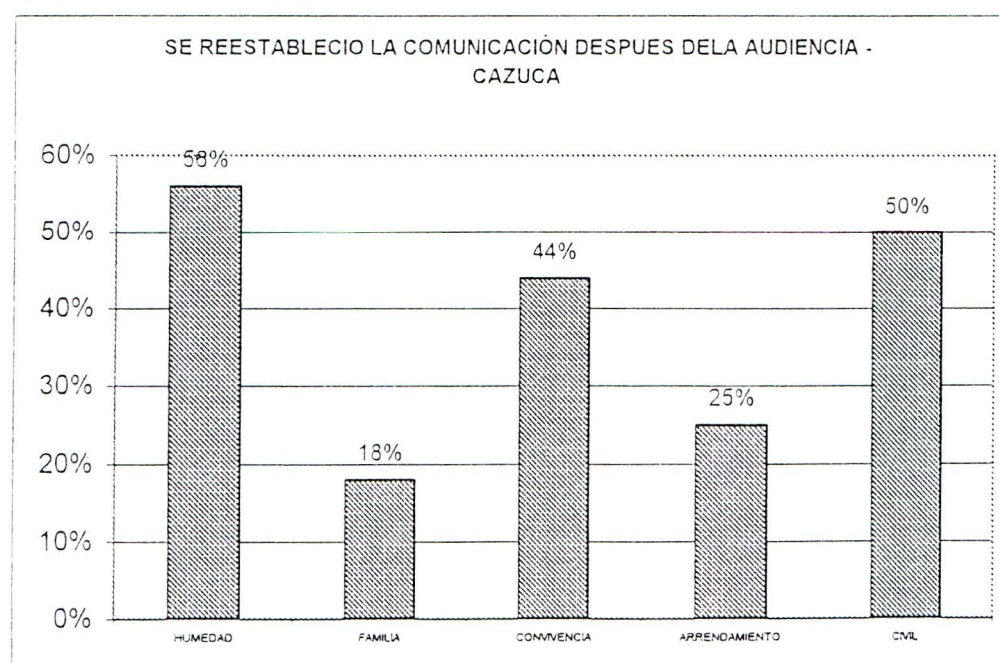
El tercer conflicto conciliado en Engativá fue el civil con un 12,9%, mientras que en Cazucá el tercer conflicto fue la convivencia con un 19%.

El tercer conflicto de Cazucá con un 17% fue el de Arrendamiento, mientras que el civil fue de 8%.





En Engativá, de acuerdo a la Tipología del conflicto el 41% de las personas manifestaron haber reestablecido la comunicación en el conflicto de arrendamiento, esto debido a que el Arrendatario desocupó el Apartamento y se fue a un lugar distante; en el conflicto familiar solamente el 33% reestableció la comunicación y en el conflicto civil el 55% reestableció la comunicación.



En Cazucá, a diferencia de Engativá el mayor porcentaje de conflictos fue el de la Humedad, en el cual se reestableció la comunicación después de la audiencia en un 56%, en el conflicto familiar el 18%, en convivencia en un 44%, en el conflicto de arrendamiento un 25% y el civil un 50%.



## 5.0 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

**DIVULGACIÓN** Es necesario integrar las sedes de conciliación comunitaria con los CAI de la localidad, teniendo en cuenta que el Código de Policía del Distrito Especial de Bogotá, en su artículo 4 contempla la solución de conflictos mediante el diálogo y la conciliación.

Para lo anterior, es conveniente que cada CAI en su interior tenga un medio de divulgación tipo plegable o afiche que difunda este mecanismo alternativo de conciliación en equidad para la solución pacífica de los conflictos de manera inmediata y oportuna. Esta información será suministrada fácilmente a la comunidad por el personal en servicio del CAI, previo programa de capacitación que lleve a cabo la Cámara de Comercio.

Igualmente, es importante que el medio de divulgación referido se difunda en los establecimientos comerciales de la localidad (peluquerías, panaderías, supermercados, etc).

**LAS ACTAS CAUSAN MERITO EJECUTIVO** Es necesario adelantar un programa de capacitación permanente a los conciliadores, con el ánimo de fortalecer su capacidad para escuchar a las partes en conflicto, sus habilidades de lectura, **REDACCIÓN Y ORTOGRAFÍA** y su comprensión jurídica para la posterior elaboración del acta de conciliación.

Es diferente escribir Y que O en una frase, es diferente escribir **ARRENDADOR** que **ARRENDATARIO**, **HAYA** que **ALLA**, **CONSEJO** que **CONCEJO**.

Es fundamental establecer un procedimiento coherente con las demás instancias judiciales. Nunca se debe decir: **“ES LO ÚNICO QUE PODEMOS HACER”**.

Por lo tanto se requiere unificar la conciliación en equidad con las otras alternativas para solucionar un conflicto. Es decir, que se debe entender la conciliación comunitaria como el paso inicial para acudir a una comisaría o a un juzgado en los casos en los cuales el conflicto no se solucione en su totalidad.

**CAPACITACIÓN A OTRAS INSTITUCIONES:** El Presidente de la Lonja de Propiedad Raíz, respondió en el diario EL TIEMPO a una queja de un lector sobre su imposibilidad de convivencia con unos vecinos. Expresó que la única solución era aplicar el Código de Policía, desconociendo de esta manera la existencia de las Sedes Comunitarias de Conciliación.

Complementariamente a lo anterior, se debe desarrollar un programa de capacitación dirigido a los administradores de conjuntos residenciales de la localidad, lo mismo que a los dueños y personal de los establecimientos comerciales.

Sería conveniente que la Cámara de Comercio disponga de una página Web exclusivamente para difundir este mecanismo y para que se constituya en una vía de consulta de las comunidades.

**PREVENCIÓN.;** es decir, promover en la comunidad la aplicación de valores como solidaridad, tolerancia, paciencia, humildad, libertad, con el fin de evitar la agresión o el comportamiento violento de las personas para solucionar los conflictos.

Debido a que las personas solo acuden a las Sedes de Conciliación cuando ya ha surgido el problema, es necesario que exista una capacitación psicológica, para que cuando exista una diferencia de pensamiento con otras personas, entienda perfectamente el fundamento de cada personalidad, y por lo tanto surja la **COMPRENSIÓN** en lugar de un enfrentamiento.

Aunque la mayoría de entrevistados manifestaron entender el por qué del conflicto, solamente dos entrevistados manifestaron que era por falta de **DIALOGO** y el otro por falta de **TOLERANCIA**.

En la tipología de los conflictos de **FAMILIA Y CONVIVENCIA**, se puede decir que el 99. % de los entrevistados desconoce los valores.

[illegible]



